

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA



***TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
DE ENFERMERIA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES***

Satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de enfermería del servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023

Línea de Investigación:

Enfermería y Gestión en Salud

Autora

Pereda Sagástegui Claudia Paola

Jurado Evaluador:

Presidente: Vargas de la Cruz Verónica del Pilar

Secretario: Caipo Chú Luisa Leyla

Vocal: Carrera Abanto Marabet Soledad

Asesora:

Castillo Rivera Cecilia Evelyn

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3455-5533>

TRUJILLO – PERÚ 2024

Fecha de sustentación: 2024/04/02

Satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de enfermería del servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	3%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upao.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	redi.unjbg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.ucss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

9	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	1library.co Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
15	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Declaración de originalidad

Yo, Cecilia Evelyn Castillo Rivera, docente de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Cuidados Intensivos - adulto, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor(a) de la tesis titulada "Satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de enfermería del servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023", autora Pereda Sagástegui Claudia Paola, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 18 de marzo del 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 18 de marzo del 2024

Castillo Rivera, Cecilia Evelyn

DNI:40063712

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3455-5533>

FIRMA:



Pereda Sagástegui, Claudia Paola

DNI: 45941380

FIRMA



RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 0140-2024-D-F-CCSS-UPAO

Trujillo, 04 de marzo del 2024

VISTO: el Oficio electrónico N° 0094-2024-DASE-UPAO remitido por el señor Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, solicitando designación de Jurado de la Tesis de la Licenciada **CLAUDIA PAOLA PEREDA SAGÁSTEGUI**, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Director Académico de la Segunda Especialidad Profesional, ha remitido el Oficio N° 0094-2024-DASE-UPAO, declarando su conformidad con el cumplimiento de los requisitos académicos y administrativos;

Que, para efectos de dictaminar la tesis es necesaria la designación del jurado con docentes de la Facultad;

Que, en el Oficio electrónico referido en el primer considerando de la presente Resolución, el Director Académico de la Segunda Especialidad propone designar el Jurado de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023**, realizada por la Licenciada **CLAUDIA PAOLA PEREDA SAGÁSTEGUI**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES, a las docentes:

Ms. VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ	PRESIDENTE
Ms. LUISA LEYLA CAIPO CHÚ	SECRETARIA
Ms. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO	VOCAL

Por estas consideraciones y las atribuciones conferidas a este Despacho,

SE RESUELVE:

PRIMERO: **CONSTITUIR EL JURADO** que recepcionará la sustentación de la Tesis de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería titulada: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023**, realizada por la Licenciada **CLAUDIA PAOLA PEREDA SAGÁSTEGUI**, conducente al Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en EMERGENCIAS Y DESASTRES,.

SEGUNDO: **NOMBRAR** como integrantes del Jurado a las docentes:

Ms. VERÓNICA DEL PILAR VARGAS DE LA CRUZ	PRESIDENTE
Ms. LUISA LEYLA CAIPO CHÚ	SECRETARIA
Ms. MARABET SOLEDAD CARRERA ABANTO	VOCAL

TERCERO: **REMITIR** la presente Resolución al Director de la Segunda Especialidad Profesional, para los fines consiguientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dra. Elsa Rocio Vargas Díaz
DECANA (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Ms. Carlos Augusto Díez Morales
SECRETARIO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

C.c.: DASE, SEPE, Archivo
Luz Oliva C.

Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo
Teléfono: [+51] (044) 609444 - anexo 2341
fac_salud@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Y a mi mejor amiga Herminia, que es la hermana que nunca tuve y que gracias a su apoyo estoy dando un paso más en mi formación profesional.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Claudia Paola Pereda Sagástegui

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme todos los días. A mi mamá Marilú quien más que una buena madre ha sido mi mejor amiga, me ha consentido y apoyado en lo que me he propuesto y sobre todo ha sabido corregir mis errores, por ser la mujer más tierna de este mundo, la que siempre ve por mí y lo da todo.

A mi amiga, Herminia quien conservo una amistad de muchos años, quien me impulsa y me encamina a seguir creciendo profesionalmente.

Gracias a mi asesora de tesis, por su apoyo y todos los que me brindaron su ayuda en este proyecto.

Claudia Paola Pereda Sagástegui

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023. La metodología, es un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, la muestra fue 256 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia. Los resultados: La satisfacción del usuario fue un 50.4% de insatisfacción, la calidad de atención fue bajo con 45.7%, satisfacción del usuario y calidad de atención tuvo nivel de significancia menor al 1% relaciona de manera directa y significativa, la dimensión “necesidades fisiológicas” y calidad de atención, tuvo nivel de significancia menor al 1% relaciona de manera directa y altamente significativa, dimensión “necesidades de seguridad y protección” y calidad de atención tuvo nivel de significancia menor al 1% relaciona de manera directa y altamente significativa, dimensión “necesidad de amor y pertenencia” y calidad de atención, tuvo nivel de significancia menor al 1% relaciona de manera directa y altamente significativa, dimensión “expectativas” y calidad de atención, tuvo nivel de significancia menor al 1% relaciona de manera directa y altamente significativa, dimensión “percepciones” y calidad de atención, tuvo nivel de significancia menor al 1% relaciona de manera directa y altamente significativa.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario, calidad de atención, enfermería, servicio de emergencia

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between user satisfaction and quality of care of nursing staff in the emergency service of Centro de Salud Nuevo Chao, 2023. The methodology is a study with a quantitative, descriptive, correlational approach, the sample There were 256 patients who entered the emergency service. The results: User satisfaction was 50.4% dissatisfaction, the quality of care was low with 45.7%, user satisfaction and quality of care had a level of significance less than 1%, directly and significantly related to the “needs” dimension. physiological” and quality of care, had a significance level of less than 1%, related in a direct and highly significant way, dimension “safety and protection needs” and quality of care had a significance level of less than 1%, related in a direct and highly significant way. , dimension “need for love and belonging” and quality of care, had a significance level of less than 1%, relates directly and highly significantly, dimension “expectations” and quality of care, had a significance level of less than 1%, relates in a direct and highly significant, dimension “perceptions” and quality of care, had a significance level of less than 1%, relates directly and highly significant.

KEYWORDS: User satisfaction, quality of care, nursing, emergency service

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En conformidad con las disposiciones del reglamento de Grados y Títulos de La Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de La Universidad Privada Antenor Orrego, pongo a consideración la investigación titulada: “ SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023 ”, con el objetivo de cumplir con uno de los requisitos que exige la universidad para optar el título de segunda especialidad Profesional de Enfermería con mención en Emergencias y Desastres.

Por lo expuesto, pongo a disposición la presente Investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

LIC. CLAUDIA PAOLA PEREDA SAGÁSTEGUI

INDICE

	PAG
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
I INTRODUCCION	
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.2 OBJETIVOS	3
II MARCO DE REFERENCIA	
2.1 MARCO TEÓRICO	5
2.2 ANTECEDENTES	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL	20
2.4 SISTEMA DE HIPOTESIS	22
2.5 VARIABLES E INDICADORES	23
III METODOLOGIA	
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	25
3.2 POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	25
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACION	26
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	27
3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	28
3.6 CONSIDERACIONES ETICAS	29
IV RESULTADOS	
4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	30
4.2 DOCIMASIA DE HIPOTESIS	37
V DISCUSION	38
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
ANEXOS	61

INDICE DE TABLA

	PÁG.
TABLA IV-1: Satisfacción del Usuario: Dimensiones en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.	30
TABLA IV-7: Calidad de atención en el servicio de emergencia de centro de salud nuevo chao, 2023.	31
TABLA IV-2: Satisfacción del Usuario: Dimensión de necesidades fisiológicas y calidad de atención en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.	32
TABLA IV-3: Satisfacción del Usuario: Dimensión de necesidad de Seguridad y protección y calidad de atención en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.	33
TABLA IV-4: Satisfacción del Usuario: Dimensión de necesidad de amor y pertenencia y calidad de atención en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.	34
TABLA IV-5: Satisfacción del Usuario: Dimensión de expectativa y calidad de atención en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.	35
TABLA IV-6: Satisfacción del Usuario: Dimensión de percepciones y calidad de atención en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.	36
TABLA IV-8: La satisfacción y su relación con la calidad de atención en el Servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023	37

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de Investigación

a. Descripción de la realidad

En los últimos años en la mayoría de los centros de salud y en especial los servicios de Enfermería se han preocupado por conocer la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería, el profesional de enfermería por ser participante activo en el proceso de cuidado holístico del paciente, tiene la responsabilidad directa de ofrecer un servicio con calidad, valiéndose de sus conocimientos, valores, actitudes y habilidades para satisfacer las expectativas del sujeto de cuidado, siendo la percepción positiva o negativa que este último tenga de dicha relación la que finalmente determina la calidad de la atención (1).

A nivel nacional, en el 2019, el 74,3% de los individuos que fueron atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA manifestaron su opinión sobre la satisfacción en los servicios de salud. Los departamentos que señalaron mayor porcentaje de satisfacción con el servicio de salud recibido fueron Amazonas (89,3%), Cajamarca (89,0%), Loreto (87,1), y Huánuco (85,1%). Por otro lado, La Libertad (76,7), Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%), y Madre de Dios (65,3%) indicaron los menores porcentajes de satisfacción en el servicio de salud recibido (2).

La satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en los países desarrollados es un tema muy amplio y complejo que ha sido estudiado en las ciencias sociales y de la salud (1), más aún el de enfermería, que es la cara visible en todo el proceso de atención, siendo más notorio en el servicio de emergencia, que por sus características limita una adecuada atención (2).

La enfermería en los países en desarrollo es una figura eficiente para promover la salud y mejorar la salud de la gente (3). En Latinoamérica, los

países diseñan e implementan políticas y planes de desarrollo de enfermería, y que constituyen un indicador de los servicios de salud públicos y privados (4).

La satisfacción del paciente es uno de los productos que se derivan de la atención sanitaria, estrechamente vinculada a la calidad de la atención de enfermería y por ende cuidados de salud, que el Estado tiene la obligación de dar con dignidad (5).

La satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería son importantes en Perú, primero, tiene una población creciente de adultos mayores, esta población es más propensa a necesitar atención de enfermería, segundo la satisfacción del paciente con su atención es importante para su calidad de vida; tercero, Perú tiene escasez de enfermeras, esta escasez puede dar lugar a largos tiempos de espera para recibir atención, y la satisfacción puede ser baja cuando los pacientes tienen que esperar para recibir atención (5).

El sector salud, específicamente en el entorno público siempre ha sido cuestionado, como por el tipo de calidad de atención que se brinda, el cual ha generado reclamos y rechazo de la población, porque se aduce que los servicios de salud que ofrecen los centros de salud están muy lejanos de ser los más adecuados dejando una satisfacción del usuario insatisfecho. Este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos estudiosos, ya que presentan una contradicción implícita, pues el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud de su paciente, pero si este no lo hace de manera correcta, es decir sin la calidad de servicio que se espera, estaría contradiciendo su propia formación (2).

b. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023?

1.2. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

Objetivos específicos

-Describir el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

-Identificar la relación entre satisfacción del usuario: dimensión necesidades fisiológicas y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

-Identificar la relación entre satisfacción del usuario: dimensión necesidad de seguridad y protección y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

-Identificar la relación entre satisfacción del usuario: dimensión necesidad de amor y pertenencia y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

-Identificar la relación entre satisfacción del usuario: dimensión expectativa y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

-Identificar la relación entre satisfacción del usuario: dimensión percepciones y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

-Describir la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

1.3. Justificación del estudio.

Por otro lado, los estudios se justifican teóricamente porque implicó comprobar y actualizar el nivel de conocimientos técnicos sobre un tema que respalde el trabajo y contribuya a una mayor investigación o aplicación en otras realidades, esta indagación permitió caracterizar y aplicar instrumentos estandarizados para determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad del cuidado de enfermería en un distrito rural de la costa.

La implicación práctica del presente proyecto se basó en la mejora continua, ya que sin evaluación tiende a reducir la calidad, por lo que este estudio aporta conclusiones para ayudar a analizar y mejorar la satisfacción evaluándola desde el punto de vista de los usuarios, cuya satisfacción es el objetivo de la política sanitaria.

Esta investigación, sirvió a nivel metodológico para evaluar la relación entre la satisfacción del usuario del servicio de emergencia uno de los más críticos y la calidad de atención de enfermería de la misma en un centro de salud con características de un centro poblado que ha crecido significativamente debido a la alta migración por la agroindustria, es por ello la importancia de realizar esta presente investigación y dar a conocer la satisfacción de la población con la calidad de cuidado de enfermería, de encontrarse una baja calidad de atención se someterá a plantear soluciones.

Desde el criterio social, la presente investigación se justificó por cuanto muchos centros de salud fueron diseñados para una capacidad y determinadas demandas, sin embargo, en los centros donde hay auge económico, amplia migración con diferentes patrones socioculturales, traen nuevos patrones de expectativa de satisfacción y calidad de atención de usuario, por tanto, es necesario actualizar este tipo de conocimiento en

Centro de Salud Nuevo Chao, por lo tanto contando con una población de 18,000 habitantes con mayor razón se necesita mediar la satisfacción del usuario y la calidad de atención.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco teórico

En la actualidad, el objetivo esencial de la gestión de la calidad es satisfacer las necesidades de los pacientes. La satisfacción de sus expectativas y necesidades se asocia a un mejor control de la asistencia y a la cooperación entre pacientes que reconocen su legítimo derecho a la participación del proceso asistencial y afirman que estas necesidades están íntimamente ligadas al progreso de la económica, la sociedad y su cultura (6).

Según la revista "Hindawi" (7), medir la satisfacción es una forma de evidenciar la calidad. En efecto, la satisfacción del cliente desempeña un papel clave en la medición de la calidad de la atención, ya que proporciona información sobre el éxito de un proveedor a la hora de cumplir los valores y las expectativas del cliente, que es la autoridad última.

La teoría de la confirmación de expectativas pone de manifiesto que, cuando se han confirmado las expectativas, se produce satisfacción en la medida en que las cualidades del servicio empleado se ajustan a las expectativas. El cambio negativo o insatisfacción se da cuando el rendimiento es inferior al esperado, y el cambio positivo o satisfacción se produce cuando el rendimiento es superior en comparación con lo anticipado (8).

Del mismo modo, la teoría de Febres y Mercado (9), sobre la relación enfermera-paciente, define que los cuidadores son clave en la calidad sanitaria, ya que mantienen el contacto más estrecho con el paciente y la

relación con todo el sistema sanitario, y son el enfoque principal para evaluar dicha calidad. Es por eso que se debería brindar calidad en la salud, calidad técnica, científica y, humanitaria. No obstante, en los servicios de cuidados, es habitual que el personal sanitario se centre en satisfacer las necesidades biológicas de los cuidados, además de las exigencias psicosociales. Alrededor de esto, la comprensión interpersonal es la parte fundamental de la interacción humana y las pautas de aprendizaje, la modificación de la conducta o la incidencia en la conducta de las personas.

Se ha evolucionado consenso sobre la satisfacción del paciente, surgiendo el término "atención centrada en el paciente / patient-centred care", que trata de conocer los aspectos que el paciente valora afirmativamente, lo que le satisface, sus deseos y exigencias. De este modo, se trata de dar forma a los flujos asistenciales para incluir las carencias y puntos de vista del usuario (10).

La técnica es sencilla: Se comienza por saber qué necesitan y esperan los pacientes (actuales y potenciales); esta los menesteres se transforman en requisitos y finalidad que configuran la calidad global de la asistencia sanitaria. Para ello es necesario reorientar los procesos sanitarios para incorporar la perspectiva del paciente, que luego se retroalimenta para mejorar la eficiencia y la eficacia en el marco de un modélico de importancia global que impulsa a la entidad a perseguir la complacencia del usuario (11).

Sin embargo, el planteamiento no termina ahí: la etapa siguiente consiste en evaluar la adecuación de los propósitos fijados, es decir, la adecuación de la calidad de servicio prestado, vacante y alcanzable, así como las exigencias y expectativas del cliente. Además, esta adecuación sólo puede ser evaluada directamente por el paciente, siendo lo que percibe, lo que cree que está ocurriendo durante la prestación de los servicios, la calidad recibida (12).

Martínez y del Pino (13), en su investigación desarrollaron finalmente un instrumento de medición de la calidad del servicio denominado Servqual. La medición de la calidad denominada Servqual denominado prototipo no reforzado, que demuestra la diferencia entre las expectativas del usuario y lo observado.

De esta forma, Silvera (14), el nivel de agrado de los usuarios está en función que los usuarios hayan colmado sus expectativas, de la traducción de esta información en sugerencias adecuadas (calidad de la atención) y de la verdad (calidad de la atención), o más bien, sobre lo que el usuario percibe durante la dispensación del servicio (calidad percibida).

De esta forma, Umoke (2020) (16), el nivel de agrado de los usuarios está en función que los usuarios hayan colmado sus expectativas, de la traducción de esta información en sugerencias adecuadas (calidad de la atención) y de la verdad (calidad de la atención), o más bien, sobre lo que el usuario percibe durante la dispensación del servicio (calidad percibida).

Las expectativas como factor de satisfacción del paciente, se ha identificado que el conocimiento de estas expectativas es un medio para lograr la satisfacción, adaptando al máximo la dispensación del servicio a las perspectivas, del usuario. Por tanto, es necesario que los profesionales sanitarios identifiquen qué esperan los pacientes de los servicios sanitarios para lograr su satisfacción; puesto que las expectativas de los pacientes son esenciales para determinar la satisfacción con la calidad de los servicios sanitarios prestados (10).

En otras palabras, las perspectiva son peculiares, dependiendo de las cualidades del usuario, pero otros estudios relacionados con este tema han demostrado que hay aspectos primordiales en donde los clientes coinciden en lo que esperaban de la atención sanitaria, entre ellos las relaciones interpersonales (atención a las necesidades del paciente, interés por los temas de salud, amabilidad, actitud de aceptación, tipo y importancia de la

información proporcionada sobre el paciente y la atención humana en general, interés, etc.) (9).

Aunque las exigencias no pueden considerarse una limitación (no es el límite ideal en el que debe gestionarse la asistencia sanitaria en la medida de lo posible), sino que lo ideal es elevar al máximo la dosis de satisfacción, lo que algunos autores califican de "calidad sorprendente", creando una intensa percepción de "buen servicio", incluidos aspectos que el cliente no espera (11).

Sobre las dimensiones de satisfacción del usuario, son: dimensión de necesidades fisiológicas, dimensión de necesidades de seguridad y protección, dimensión de necesidad de amor y pertenencia, dimensión de expectativas y dimensión sobre lo que percibe el paciente con respecto al cuidado de su salud (10).

Sobre la dimensión necesidades fisiológicas, estas son fundamentales, y el paciente, en particular en una situación de trauma le es difícil satisfacerlas y valerse por sí mismo para desarrollarlas, por ello el personal de enfermería tiene que cuidar y tomar las medidas para su nutrición, eliminación, reposo indispensable para la recuperación que requiere de cierto confort y un adecuado manejo del dolor (15).

Según Fonseca, la dimensión seguridad, más allá del pronóstico que el personal de salud sabe, el paciente requiere tener la seguridad, confianza de que están haciendo todo lo materialmente posible para devolverse el estado de salud, sobre todo en su interacción con el personal de servicio, y de éste con sus parientes, si los tuviera, este sentimiento de seguridad contribuye a la recuperación del paciente ya que evita la ansiedad, el estrés que está sufriendo (11).

Sobre la necesidad de amor y pertenencia, es una dimensión muy importante porque en cuanto a servicios de salud, donde la persona está en

una situación, que tópicamente solo lo afrontan las personas que lo quieren, y está en total vulnerabilidad, inconscientemente el paciente sabe que solo lo puede entender y exigir a una persona que lo ama, en este sentido, en personal de atención de salud, en particular la enfermera tiene amor y vocación, como tal, el paciente debe percibir esta vocación y amor de servicio que sinergiza con la dimensión seguridad (10).

Las dimensiones expectativas, es una dimensión variable, sin embargo, es de considerar, que para muchos es su única opción, para conservar lo más valioso de ellos o sus seres queridos, que es la salud y la vida, en este sentido, el usuario o sus parientes, la población (en caso de emergencia) tienen ya un conocimiento de los servicios de salud, sin embargo, en el caso de emergencia, de la población común, y la situación, la expectativa siempre es encontrar ayuda (16).

Sobre la dimensión percepciones, esta también es subjetiva, pero hay aspectos emocionales (que pasan directo al sub consciente), y los aspectos que quedaran en el paciente y sus parientes son la disponibilidad del personal, la cortesía, la confianza, y la competencia, más allá del resultado, esta dimensión se reduce a si percibió que dieron todo de si y será lo que resuma su percepción en una palabra o frase (17).

De este modo, entendemos los índices de calidad de atención como valoraciones percibidas de la calidad de la atención que un paciente recibe en una institución de salud para la asistencia sanitaria que solicita durante su estadía en dicha institución; sensaciones subordinadas de una realidad concreta (18).

Este proceso de mejora no está completo sin una revisión y mejora continuas de la calidad de la atención prestada, ya que la percepción que tienen los pacientes de la calidad del servicio influye en sus expectativas futuras. Por otra parte, una variable que los proveedores sanitarios pueden considerar que está bajo su control (sobre la que se puede influir) es la

calidad de la atención, variable que aparece como un componente de la calidad del servicio. Por lo tanto, es importante identificar con precisión las necesidades y expectativas de los pacientes, conocer sus opiniones, para que la entidad funcione y realizar una búsqueda de satisfacción del cliente para maximizar la calidad de percepción (19).

Según la teoría general la perspectiva, Los pacientes desarrollan nociones preconcebidas sobre el resultado del tratamiento incluso antes de que éste tenga lugar. En la asistencia sanitaria, los pacientes suelen comparar los resultados con las expectativas. Si las expectativas del paciente son altas, es poco probable que el servicio cumpla o supere esas expectativas, lo que implica un bajo nivel de satisfacción o insatisfacción. Por el contrario, cuanto mayor sea el nivel de resultados alcanzado, mayor será la probabilidad de que se superen las expectativas, lo que implica un mayor nivel de satisfacción (20).

Los componentes de las expectativas son la accesibilidad, el grado en que los pacientes esperan ser atendidos cuando lo necesitan, la flexibilidad, el grado en que el proveedor responde a sus necesidades y comunicaciones, y el grado en que el proveedor se comunica con usted en un estilo sencillo, con claridad y fácil de entender. La comunicación con los usuarios puede tener un impacto significativo en el proceso de recuperación. Si los clientes se sienten excluidos, ajenos a su salud o ansiosos, su recuperación puede llevar más tiempo. Es evidente que la comunicación es esencial para satisfacer los servicios de una organización hospitalaria. Gracias a esta comunicación entre los clientes y los proveedores de servicios puede mejorar la calidad del servicio que reciben y su satisfacción con la atención prestada en el hospital (21).

Según la teoría perceptiva, la percepción es una vía clave por la que las personas obtienen datos de sí misma, sus carencias y su alrededor. La percepción sensorial es la selección, organización e interpretación de los estímulos corporales en una visión del universo significativa e integrada (20).

Por tanto, la percepción es la manera que tiene una persona de observar lo que ocurre a su entorno y verse influida por determinados factores, como la cultura, los valores, las experiencias previas y los conocimientos de la persona (22).

Respecto a la variable calidad, ésta denota cualidad o modo de ser, característica o conjunto de características inherentes a algo que le otorgan valor. Es un proceso constante de mejora sistemática y continua, en el que toda la organización explora y pone en práctica formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor añadido, que superan las necesidades y expectativas de sus usuarios (23).

En el caso de la enfermería, es el mantenimiento, promoción, recuperación y restablecimiento del estado de salud del paciente, al igual que el apoyo para su integración a una vida fructífera, y el cuidado se proporciona como una actividad psicodinámica que ocurre en la fase de adicción y finaliza en el momento en que el paciente disfruta de total independencia. Se considera la capacidad de establecer la relación enfermera-paciente a partir de una serie de características, comportamientos y relaciones empáticas, para conseguir o restablecer la salud del enfermo o usuario, considerando su integración biopsicosocial, prestar los servicios de acuerdo a las necesidades y no a las expectativas, incluyendo las posibilidades y costes del servicio, y cumplir los requisitos de calidad que le dan un carácter de profesional (24).

Según la OMS (25), “la calidad de la atención de la salud consiste en garantizar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr una atención de la salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el menor riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el procedimiento”.

En 2020 por Zerwekh y Garneau (17), propusieron una definición de calidad asistencial que se ha convertido en un clásico, formulada del siguiente modo. "Calidad de atención es aquella que se espera sea capaz de brindar al usuario el máximo y más pleno bienestar luego de evaluar el balance de las ganancias y pérdidas que pueden acompañar al proceso en todas sus partes.

Donabedian propone para su análisis tres visiones diferentes, en función de quién la defina: Calidad absoluta, determina hasta qué punto se ha restablecido la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico; calidad individual, el punto de vista del individuo, los usuarios determinan la calidad de la asistencia sanitaria, sus expectativas y la evaluación de sus costes, beneficios y riesgos; calidad social. Usabilidad, cómo distribuir los beneficios a toda la comunidad y producir los bienes y servicios más valiosos para la sociedad al menor coste social posible (26)

El MINSA (26), Perú invita a reflexionar sobre la importancia del personal sanitario (médicos, enfermeras, ginecólogos, psicólogos, técnicos, etc.) en cuanto a la importancia de una buena atención, servicios especializados y profesionales misteriosos para promover la recuperación y rehabilitación de los pacientes. Garantizar la calidad de la asistencia sanitaria significa establecer normas de calidad para medir la calidad y apoyar los esfuerzos sistemáticos y sostenidos para lograr mayores niveles de calidad y equidad en la asistencia sanitaria. El objetivo es "minimizar las diferencias en el nivel de calidad proporcionado por los distintos tipos de proveedores de asistencia sanitaria para proteger de forma eficaz y eficiente la salud humana en todos los tipos de asistencia sanitaria y en todas las regiones del país" (26).

Desde el enfoque de enfermería, La teoría del cuidado humano de Jean Watson es una teoría de enfermería muy respetada y ampliamente utilizada. Enfatiza la importancia del cuidado en la práctica de enfermería y cómo el cuidado puede promover la salud y el bienestar. Se ha demostrado que la teoría es eficaz para mejorar la calidad de la atención en enfermería y se utiliza en la educación y práctica de enfermería en todo el mundo (27).

La teoría de Watson (28), se basa en la inferencia de que el cuidado es un componente central de la práctica de enfermería. Ella define el cuidado como "la presencia intencional y compasiva de la enfermera que facilita la curación y la transformación". Cuidar no se trata solo de brindar atención física, sino también de brindar apoyo emocional, espiritual y psicológico, se ha demostrado que la teoría de Watson es eficaz para mejorar la calidad de la atención en enfermería de varias maneras en particular en casos de trauma, imprevistos y que son eventos disruptivos en el paciente y su familia.

La teoría de Watson es una herramienta valiosa para las enfermeras que desean brindar atención de alta calidad; proporciona un marco para comprender la importancia del cuidado en la práctica de enfermería y cómo el cuidado puede promover la salud y el bienestar; esta teoría también se usa en la educación de enfermería para ayudar a los estudiantes a aprender cómo brindar atención afectuosa y compasiva a sus pacientes, entre los beneficios de usar la teoría del cuidado humano de Jean Watson en enfermería se tiene: Mejores resultados para los pacientes, mayor satisfacción de las enfermeras, mejora de las relaciones paciente-enfermera. Esto puede conducir a una mejor comunicación, más cooperación y una experiencia general más positiva para el paciente (29).

2.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional destacó Valencia (2020) (30) en Bolivia; concluye que la calidad de la atención no tenía relación estadística con la edad, el nivel socioeconómico, la educación, el número de consultas previas o el sexo, el origen urbano o rural, la seguridad social a corto plazo, el estado civil, la ocupación o la ubicación anterior. La aplicación de un sistema estructurado de clasificación de los recursos humanos ha demostrado ser muy sensible a la hora de prestar atención a quién se clasifica.

Pozo (2021)(31) en Ecuador; con el objetivo de encuestar a los pacientes que acudían al servicio de urgencias del Centro de Salud Ras Piastras, para determinar su satisfacción con los cuidados de enfermería. Los resultados mostraron que el 56% de los pacientes encuestados estaban satisfechos con los cuidados recibidos. La satisfacción fue menor en aspectos como no atender a los familiares, no hacer preguntas a los médicos, aceptar nuevos planes de tratamiento y establecer objetivos moderados.

Rovere y Rebolledo (2021)(32) en Ecuador, los resultados detectaron que solo el 62,85% de la gestión de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectando falencias en el liderazgo, en la gestión de procesos y en el análisis de la información recolectada. La satisfacción global de los usuarios fue mayor al 60% por encima de los parámetros y las dimensiones de calidad tienen porcentajes de satisfacción bastante similares. Finalmente concluye que, pese a que la satisfacción del usuario fue positiva, la gestión de calidad evidenció falencias en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de la información.

Lanza y Abad (2021)(33) en Bolivia, sus resultados interpretados determinan que si cumplen los indicadores de calidad y satisfacción del usuario en el servicio de urgencias de la Clínica Gaer. Sin encontrar una correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo, se concluye que afecta a la motivación del personal sanitario. Con un ligero

aumento de la satisfacción del usuario externo (43%) (33%), se concluye que existe una correlación estadísticamente significativa con la motivación de los trabajadores de urgencias debido a la naturaleza de los servicios de urgencias.

Noboa (2021) (34) en Ecuador, su objetivo principal fue Identificar los factores que influyen en la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas., sus resultados revelan que, los usuarios hospitalizados muestran un alto porcentaje (76.61%) de satisfacción con el servicio recibido.

Santillán (2022)(35) en Ecuador, su objetivo principal fue determinar la satisfacción de los usuarios con la atención recibida por parte del personal del servicio de urgencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Los resultados indican que el 44% de los encuestados de terminación primaria, el 48% son amas de casa, el 60% de los usuarios reciben orientación adecuada por parte del personal de enfermería, el 47% de los usuarios consideran que el personal de enfermería siempre brinda la atención al paciente con amabilidad y respeto y el 56% manifiesta estar muy satisfecho con la atención brindada por los enfermeros.

Nacional

A nivel nacional, Zárate (2020)(36) en Lima, el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020. La muestra es no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 40 pacientes del Centro de Salud de Fortaleza. Para la validez de los instrumentos se utilizó a juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió alta para ambas variables: 0,902. Se concluye que existe relación significativa positiva fuerte entre calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Guzmán (2021) (37) en Tacna; determinó la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del III Hospital Daniel Alcides Carrión-ESSALUD-Tacna en el año 2020. Se define una muestra de 367 usuarios que acudieron al servicio de emergencia. Se concluyó que la calidad de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia (Rho 0,319; p valor 0,001). Existe una relación directa significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de urgencias (Rho 0,319; p=0,001), con una correlación baja.

Flores (2022) (38); en Lima, de diseño no experimental y transversal, tomando en cuenta una población de 150 pacientes que participaron en los servicios de emergencias médicas, con una muestra de 58 trabajadores de dicha área de tratamiento. El método utilizado es el hipotético-deductivo, definido como un procedimiento que parte de la argumentación de una hipótesis y busca encontrar o refutar dicha hipótesis, y de esta manera deduce conclusiones que pueden ser confrontadas con los hechos discutidos.

Zuñiga (2022) (39) en Lima, tuvo como objetivo general de explicar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención a través de los servicios de inmunización. Concluyendo que, crearon una asociación directa y positiva entre las diversas calidades de atención y la satisfacción del paciente, de lo cual se puede concluir que a mayor y mejor calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente en la zona donde se desarrolló el estudio. La satisfacción del usuario se relaciona con la primera dimensión de la variable calidad de atención, lo que demuestra que a mejor dimensión, mayor será la satisfacción del paciente.

Mendoza y Alelí (2022) (40) en Chiclayo, encontraron que la calidad de la atención estaba directa y significativamente relacionada con la satisfacción del usuario externo. Al asegurar que la calidad de la atención se encuentra en un determinado nivel, se dice que la variable satisfacción

del usuario externo tiene un determinado nivel. En cuanto a la relación entre la dimensión humana y la satisfacción, existe una fuerte correlación positiva, lo que confirma que se acepta H1 y se rechaza H0. En cuanto a las dimensiones científica y tecnológica y la satisfacción, afirma que existe una gran relación positiva, rechazando H0 y aceptando H1.

Guevara (2022) (41) en Lima, su investigación tuvo como objetivo determinar cómo la satisfacción del paciente se relaciona con la atención de calidad de enfermería en el Hospital Mongrut Lima – 2022. De tipo cuantitativo, de diseño no experimental transeccional y nivel descriptivo correlacional. Los datos recolectados fueron analizados, ordenados y codificados en una base de datos en Excel y fueron tabulados y procesados empleando el paquete estadístico IBM SPSS versión. Concluyendo que el estudio brinda datos que contribuye a la mejora de la atención de calidad en favor de población en la emergencia.

Morales (2022) (42) en Lima, a partir de una muestra de 110 individuos provenientes de una ecuación poblacional finita de 154 usuarios de los servicios de emergencia de los hospitales especializados en el año 2022, utilizando dos instrumentos: un cuestionario sobre la calidad de la atención y un cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios, la estadística es descriptiva (test de staninos) y correlación Rho de Spearman, se utilizan tablas y gráficos para determinar la relación entre las hipótesis expuestas, interpretando los resultados.

Rodríguez (2022)(43) en Lima, de acuerdo a los resultados; la calidad de la atención de enfermería fue 53,3% (nivel de atención alto) y 46,7% (calidad de atención media). Entre los pacientes del servicio de emergencia, el 86,7% se mostraron satisfechos y el 13,3% insatisfechos. El resultado es que existe una relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes; el resultado del valor p es de 0,001.

Regional

A nivel regional tenemos a Rodríguez (2022) (44) en Paijan, la conclusión es que el nivel de satisfacción inicial encontrado fue del 58,98%, inferior al esperado por la organización en tres dimensiones de Fiabilidad (48,54%), capacidad de respuesta (39,92%) y empatía (49,17%), se identificaron 30 razones que afectaban al bajo nivel de satisfacción en las tres dimensiones mencionadas en el punto anterior, quedando 10 causas raíz para las que es necesario realizar el correspondiente plan de mejora. Este plan de mejora se implementó con el Círculo Deming y se planificaron 4 mejoras.

Carlos (2022) (45), en Charat, planteó como objetivo general la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Charat en 2022. Según las mediciones, la calidad de la atención fue regular con 75%, el nivel eficaz con 17% y el nivel deficiente con 8%. La conclusión de que la relación entre las variables calidad de la atención y satisfacción fue validada con una significación de 0,001 está determinada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido p-valor de 0,341.

Rondón (2023)(46) en Huamachuco, concluye que los resultados del estudio muestran que existe una fuerte correlación significativa entre las variables en estudio, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.768 y una significancia de $P=0.000<0.05$, por lo que, se debe continuar con las buenas prácticas médicas. Atención personalizada basada en la sinceridad y respeto de los usuarios atendidos en los hospitales públicos de la región Huamachuco.

Local

A nivel local destacó Peralta (2022) (47) en Trujillo, la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención médica fue alta con 95,5%; las dimensiones de empatía y seguridad fueron las que más satisfechos dejaron a los pacientes, con 93,5% y 92,2%; las dimensiones de capacidad

de respuesta, confiabilidad y aspectos tangibles fueron calificadas satisfactorias, aunque tuvieron los niveles más bajos de satisfacción, con 74%, 88,3% y 84,4%. Existe un alto nivel de satisfacción con la calidad de la atención - el 95,5% de la satisfacción total fue determinada por el 93,5% de satisfacción y el 97,4% de satisfacción.

Nieto y Sánchez (2023) (48) en Trujillo, encontraron porcentajes de calidad predominantemente regular, la cuarta parte considero mala calidad. Respecto a la satisfacción, más de la mitad mostro satisfacción media y alrededor del 25 por ciento manifestaron satisfacción alta y baja, demostrándose relación significativa (p menor que 0.05).

2.3. Marco conceptual

Satisfacción del usuario, es el bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Se incluyen dimensiones: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de amor y pertenencia, expectativas, percepciones (9).

Necesidades fisiológicas: Situaciones de trauma que es difícil satisfacerlas y valerse por sí mismo para desarrollarlas, por ello el personal de enfermería tiene que cuidar y tomar las medidas para su nutrición, eliminación, reposo indispensable para la recuperación que requiere de cierto confort y un adecuado manejo del dolor (15).

Necesidades de seguridad: Pronóstico que va más allá que el personal de salud sabe, el paciente requiere tener la seguridad, confianza de que están haciendo todo lo materialmente posible para devolverse el estado de salud, sobre todo en su interacción con el personal de servicio, y de éste con sus parientes, si los tuviera, este sentimiento de seguridad contribuye a la recuperación del paciente ya que evita la ansiedad, el estrés que está sufriendo (10).

Necesidad de amor y pertenencia: Se refiere a la persona está en una situación de vulnerabilidad, inconscientemente el paciente sabe que solo lo puede entender y exigir a una persona que lo ama, en este sentido, en personal de atención de salud, en particular la enfermera tiene amor y vocación, como tal, el paciente debe percibir esta vocación y amor de servicio que sinergiza con la seguridad (9).

Expectativas: Son creencias, ilusiones, deseos, que para muchos es su única opción, para conservar lo más valioso de ellos o sus seres queridos, que es la salud y la vida, en este sentido, el usuario o sus parientes, la población (en caso de emergencia) tienen ya un conocimiento

de los servicios de salud, sin embargo, en el caso de emergencia, de la población común, y la situación, la expectativa siempre es encontrar ayuda (16).

Percepciones: Es el proceso de organizar, interpretar y experimentar conscientemente la información sensorial, también es subjetiva, pero hay aspectos emocionales (que pasan directo al subconsciente), y los aspectos que quedaran en el paciente y sus parientes son la disponibilidad del personal, la cortesía, la confianza, y la competencia, más allá del resultado, esta dimensión se reduce a si percibió que dieron todo de si y será lo que resuma su percepción en una palabra o frase (17).

Calidad de atención: El tipo de atención que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención (23).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis de trabajo o de investigación (Hi)

Existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

2.4.2 Hipótesis nula (Ho)

No existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

2.5. Variables e indicadores (operacionalización de variables).

2.5.1. Tipos de variables

2.5.1.1 Variable dependiente

Satisfacción del usuario

Definición operacional:

Consta de 34 preguntas cerradas (escala perceptual) divididas en 5 dimensiones(indicadores): necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de amor y pertenencia, expectativas, percepciones.

Escala de medición de la variable

Ordinal

Indicador

Necesidades Fisiológicas

Necesidades de seguridad

Necesidades de amor y pertenencia

Expectativas

De percepciones

Categorías de la variable

Insatisfecho

Parcialmente satisfecho

Satisfecho

Índice.

Insatisfecho (0-34)

Parcialmente satisfecho (35-68)

Satisfecho (69-102)

2.5.1.2 Variable independiente

Calidad de atención del personal de enfermería

Definición operacional:

Consta de 50 preguntas (escala perceptual), donde el valor más alto determina los niveles medio, alto y bajo. Siendo calidad de atención según percepción del usuario.

Escala de medición de la variable

Ordinal

Indicador

Accesibilidad

Explica y facilita

Brinda Medidas de control

Se anticipa

Relación de confianza

Monitorea y hace seguimiento

Categorías de la variable

Nivel bajo

Nivel medio

Nivel alto

Índice.

Nivel bajo (50-100)

Nivel medio (101-150)

Nivel alto (151-200)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Es una investigación cuantitativa, aplicada y descriptiva y dado que se buscó investigar una realidad objetiva, mediante instrumentos estandarizado. Es de nivel relacional, dado que, más allá de realizar una descripción estadística de las variables, se busca establecer las relaciones entre ambas. (52)

3.2. Población (universo y de estudio) y muestra.

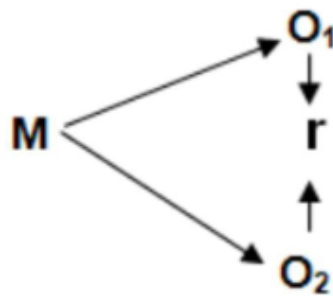
La población estuvo conformada por los pacientes del servicio de emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao, que se estima por estadísticas de años anteriores de 127 mensuales lo que es un total de 1524 pacientes anuales.

La muestra fue probabilística, un método de cálculo de tamaño de muestra que garantiza la aleatoriedad y la representatividad de la muestra, lo que permite estimar con precisión las características de una población (50). En la presente investigación aplicando esta técnica la muestra estuvo conformada por 256 pacientes. El muestreo fue proporcional (Anexo 07).

3.3. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional, este método en el que el investigador mide y evalúa la relación estadística entre dos variables (52).

El diseño de detalla en la siguiente figura.



Donde:

M: Muestra.

O₁: Nivel de satisfacción de los usuarios

O₂: Calidad de atención del personal de enfermería.

r: Correlación entre dichas variables

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Cuestionario

Instrumentos

Cuestionario de satisfacción del usuario con la atención en enfermería, adaptada por Pezo y Ríos(49), que evalúo la variable en las dimensiones: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amor y pertenencia, expectativas, de percepciones. Cuyas opciones de ítems fueron en escala de Likert (Nunca, pocas veces, y siempre).

Cuestionario de calidad de atención de enfermera, adaptada por Vera (53), que evalúo la variable en las dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, brinda medidas de control, se anticipa, relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento. Cuyas opciones de ítems fueron en escala de Likert (Casi, Nunca, pocas veces, frecuentemente, casi siempre).

Validez y confiabilidad

Para la validez, ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos (Anexo 5).

Además, su confiabilidad se midió mediante Alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto con una muestra de 10 participantes excluidos del estudio (Anexo 3 y 4).

3.5. **Procesamiento y análisis de datos**

Los pasos realizados para el cumplimiento de los objetivos planteados fueron los siguientes:

Se solicitó autorización de la jefa de Centro de Salud Nuevo Chao, para llevar a cabo la investigación correspondiente, se coordinó con la jefa de enfermeras, se sensibilizó a los pacientes y se dio a conocer el trabajo a realizarse, se hizo la recolección de datos al usuario, se seleccionó, se realizó cómputo, o tabulación y se evaluó los datos, así mismo se interpretó los datos según los resultados, confrontando con otros trabajos similares o con la base teórica disponible, por último se redactó el informe final.

Análisis de datos:

Para analizar e interpretar los resultados, se recurrió a descriptores estadísticos en tablas, frecuencias y gráficos. Para los análisis inferenciales, se utilizó tablas para contrastar hipótesis generales y específicas, se realizó análisis de doble variable mediante el programa estadístico SPSS V 25 y se examinó las correlaciones de las variables mediante las pruebas estadísticas de inferencia Spearman Rho.n

3.6 Consideraciones éticas

Se tuvo en cuenta el permiso del representante de la organización al iniciar el estudio y se solicitó el consentimiento informado de los sujetos antes de la realización del trabajo. En este estudio se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos (54).

Consentimiento Informado: Esto incluyó pedir permiso a los sujetos de la investigación para prepararse para el estudio; el investigador y el encuestador. Esta norma se aplicó cuando se requirió las firmas de los participantes que han consentido voluntariamente en participar en el estudio (54).

Privacidad: El anonimato de los encuestados se tuvo en cuenta desde el principio del estudio. La aplicación de este criterio se llevó a cabo ocultando los nombres de los encuestados únicamente con fines de investigación (54).

IV. RESULTADOS

TABLA 1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SUS DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfacción del usuario	129	50.4%	84	32.8%	43	16.8%	256	100%
Necesidades fisiológicas	127	49.6%	91	35.5%	38	14.8%	256	100%
Necesidades de seguridad y protección	128	50.0%	91	35.5%	37	14.5%	256	100%
Necesidades de amor y pertenencia	159	62.1%	66	25.8%	31	12.1%	256	100%
De expectativas	129	50.4%	82	32.0%	45	17.6%	256	100%
De percepciones	132	51.6%	81	31.6%	43	16.8%	256	100%

FUENTE: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente, Chao - 2023.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 1 se observa que el 50.4% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho y el 32.8% están parcialmente satisfechos, el 49.6% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las necesidades fisiológicas y el 35.5% están parcialmente satisfechos, el 50.0% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las necesidades de seguridad y protección y el 35.5% están parcialmente satisfechos, el 62.1% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las necesidades de amor y pertenencia y el 25.8% están parcialmente satisfechos, el 50.4% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las expectativas de la satisfacción y el 32.0% están parcialmente satisfechos, en tanto que el 51.6% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las percepciones de la satisfacción y el 31.6% están parcialmente satisfechos.

TABLA 2
CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE
CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

CALIDAD DE ATENCIÓN	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad de atención	117	45.7%	87	34.0%	52	20.3%	256	100%
Accesibilidad	126	49.2%	81	31.6%	49	19.1%	256	100%
Explica y facilita	147	57.4%	70	27.3%	39	15.2%	256	100%
Brinda medidas de control	129	50.4%	72	28.1%	55	21.5%	256	100%
Se anticipa	115	44.9%	89	34.8%	52	20.3%	256	100%
Relación de confianza	124	48.4%	81	31.6%	51	19.9%	256	100%
Monitorea y hace seguimiento	116	45.3%	91	35.5%	49	19.1%	256	100%

FUENTE: Aplicación del Cuestionario sobre la calidad de atención, Chao - 2023.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 1 se observa que el 50.4% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho y el 32.8% están parcialmente satisfechos, el 49.6% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las necesidades fisiológicas y el 35.5% están parcialmente satisfechos, el 50.0% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las necesidades de seguridad y protección y el 35.5% están parcialmente satisfechos, el 62.1% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las necesidades de amor y pertenencia y el 25.8% están parcialmente satisfechos, el 50.4% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las expectativas de la satisfacción y el 32.0% están parcialmente satisfechos, en tanto que el 51.6% de los pacientes obtienen nivel insatisfecho sobre las percepciones de la satisfacción y el 31.6% están parcialmente satisfechos.

TABLA 3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: DIMENSIÓN DE NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		NECESIDADES FISIOLÓGICAS
CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0.727**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	256

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención.

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 2 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.727$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación entre las necesidades fisiológicas y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del C.S. Nuevo Chao, 2023.

TABLA 4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: DIMENSIÓN DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		NECESIDADES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0.729**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	256

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.729$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación entre las necesidades de seguridad y protección y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del C.S. Nuevo Chao, 2023.

TABLA 5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: DIMENSIÓN DE NECESIDADES DE AMOR Y PERTENENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		NECESIDADES DE AMOR Y PERTENENCIA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0.691**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	256

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.691$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación entre las necesidades de amor y pertenencia y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del C.S. Nuevo Chao, 2023.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: DIMENSIÓN DE EXPECTATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		DE EXPECTATIVAS
CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0.728**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	256

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.728$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación entre las expectativas de la satisfacción y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del C.S. Nuevo Chao, 2023.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: DIMENSIÓN PERCEPCIONES Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		DE PERCEPCIONES
CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0.719**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	256

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.728$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación entre las percepciones de la satisfacción y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del C.S. Nuevo Chao, 2023.

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

	CORRELACIÓN DE SPEARMAN	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0.733**
CALIDAD DE ATENCIÓN	Sig. (bilateral)	0.000
	N	256

FUENTE: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

INTERPRETACIÓN: En la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.733$ (existiendo una alta relación) con nivel altamente significativa ($p < 0.01$), por ende, se aprueba la hipótesis alterna, es decir, se demuestra que existe relación entre la satisfacción y la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

La satisfacción del usuario, es el bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Se incluyen dimensiones: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de amor y pertenencia, expectativas, percepciones (48). Así mismo la Calidad de atención: El tipo de atención que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención (23).

Los resultados demostraron que en la Tabla 1, la satisfacción del usuario presento nivel insatisfecho (50.4%), respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario: necesidades fisiológicas se comporta de nivel insatisfecho (49.6%), necesidades de seguridad y protección se comporta de nivel insatisfecho (50.0%), necesidades de amor y pertenencia se comporta de nivel insatisfecho (62.1%), de expectativas se comporta de nivel insatisfecho (50.4%), de percepciones se comporta de nivel insatisfecho (51.6%) (Ver Tabla - 1).

Estos resultados difieren con la investigación realizada por Santillán (2022) (35), las cuales indican que el 56% manifiesta estar muy satisfecho con la atención brindada por los enfermeros. En estos últimos años se ha originado un notable auge de investigaciones enfocados a incitar en las personas que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado en relación a los cuidados recibidos.

Los resultados también difieren con el estudio realizado por Pozo (2021) (31), donde los resultados mostraron que el 56% de los pacientes encuestados estaban satisfechos con los cuidados recibidos. La satisfacción fue menor en aspectos como no atender a los familiares, no hacer preguntas a los médicos, aceptar nuevos planes de tratamiento y establecer objetivos moderados.

Para Silvera (2020) (14), el nivel de satisfacción de los usuarios está en función que los usuarios hayan colmado sus expectativas, de la traducción de esta información

en sugerencias adecuadas (calidad de la atención) y de la verdad (calidad de la atención), o más bien, sobre lo que el usuario percibe durante la dispensación del servicio (calidad percibida).

La satisfacción del usuario en los centros de salud es un indicador interno de la expectativa y la percepción, y se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario en el Perú, el valor de “gustar del trato con las personas”, se considera muy importante, pero, a la vez, es el más criticado en los centros de salud, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del paciente. La atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud se reconoce como ‘baja’, debido a las limitaciones en materia de calidad de atención presentadas donde se manifiesta que pocas veces se aplican los criterios para un cuidado humanizado y una atención de calidad

En la tabla 2, tenemos que la calidad de atención se comporta de nivel bajo (45.7%), respecto a las dimensiones de la calidad de atención: accesibilidad se comporta de nivel bajo (49.2%), explica y facilita se comporta de nivel bajo (57.4%), brinda medidas de control se comporta de nivel bajo (50.4%), se anticipa se comporta de nivel bajo (44.9%), relación de confianza se comporta de nivel bajo (48.4%), monitorea y hace seguimiento se comporta de nivel bajo (45.3%), seguido del nivel medio (35.5%) (Ver tabla - 2).

Estos resultados contradicen al estudio realizado por Rovere y Rebolledo (2021) (32), donde el 62.85% de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, habiendo encontrado deficiencias en el liderazgo, en la gestión de procesos, así como en el análisis de los datos recogidos. Entregar calidad de atención en salud significa colocar a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras, equipos y materiales con la idea de poder entregar una mejor calidad de atención por:

La calidad de atención se sostiene en la teoría de Watson, la cual se basa en la deducción de que la calidad de cuidado es un elemento importante en la práctica de enfermería. El cuidado debe trascender en los pacientes, debe ser una forma particular que aborda al personal de salud con una clase individual de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana, lo que admitirá trascender la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la práctica porque esto se supone acoger al otro de una manera cálida sin dejar de ser uno mismo, despojándose de todos los factores externos que en algún momento puedan afectar la atención comprometida y de óptima calidad que implica el cuidado humanizado (28).

En el Perú, como en muchos países de la región, existen deficiencias en la gestión de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, todos estos elementos generan un contexto amplio en el cual la gestión del establecimiento se convierte en una difícil tarea. La calidad de atención en los centros de salud del Ministerio de Salud (MINSA) es percibida como baja, la calidad de atención en países de recurso bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada pese a que su optimización.

En la Tabla 3, al analizar los resultados de la dimensión: necesidades fisiológicas de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de spearman es $Rho = 0.727$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), ello demuestra que la relación entre las necesidades fisiológicas y la calidad de atención se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao; es decir, si se mejora las necesidades fisiológicas, entonces se logrará mejorar la calidad de atención de forma muy significativa (Ver Tabla - 3).

Estos resultados se pueden comparar con el estudio realizado por Guzmán (2021) (37), quién demuestra que la calidad de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia (Rho 0,319; p valor 0,001). Existiendo una relación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de urgencias (Rho 0,319; p=0,001), con una correlación baja. Estos resultados son importantes para comparar con el presente estudio realizado porque permite argumentar que las necesidades fisiológicas de la satisfacción de los pacientes son relevantes para evaluar la calidad de atención dada por nuestros servidores de salud.

Según Black (2022) (15), las necesidades fisiológicas son fundamentales, y el paciente, en particular en una situación de trauma le es difícil satisfacerlas y valerse por sí mismo para desarrollarlas, por ello el personal de enfermería tiene que cuidar y tomar las medidas para su nutrición, eliminación, reposo indispensable para la recuperación que requiere de cierto confort y un adecuado manejo del dolor.

Cabe precisar que la satisfacción de las necesidades básicas, como son las necesidades fisiológicas en el cuidado humanizado tienen que ser abordados respetando la individualidad del paciente desde sus experiencias como son los aspectos culturales, y situaciones propias personales por tanto, el trabajo profesional del enfermero está destinado abordar las necesidades humanas ; por ello el implementar habilidades y técnicas propias de enfermería ayudarán a brindar un cuidado oportuno, consciente, creativo, frente a las necesidades del otro (28)

En la Tabla 4, al cruzar las respuestas de la dimensión: necesidades de seguridad y protección de la vida del usuario con la variable calidad de atención, se encontró el coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.729$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), ello

demuestra que la relación entre las necesidades de seguridad y protección y la calidad de atención se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao; es decir, si se mejora las necesidades de seguridad y protección, entonces se logrará mejorar la calidad de atención de forma muy significativa (Ver Tabla - 4).

Estos resultados son similares con la investigación realizado por Zuñiga (2022) (39), quién concluye que existe una asociación directa y positiva entre las diversas calidades de atención y la satisfacción del paciente, de lo cual se puede concluir que, a mayor y mejor calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente en la zona donde se desarrolló el estudio. Este resultado es importante para comparar con el presente estudio realizado porque nos permite sostener que las necesidades de seguridad y protección como elemento importante de la satisfacción de los pacientes son trascendentales para mejorar también la calidad de atención brindada dado que se demuestra su relación estadísticamente significativa.

Para Fonseca (2022) (11), la seguridad, más allá del pronóstico que el personal de salud sabe, el paciente requiere tener la seguridad, confianza de que están haciendo todo lo materialmente posible para devolverse el estado de salud, sobre todo en su interacción con el personal de servicio, y de éste con sus parientes, si los tuviera, este sentimiento de seguridad contribuye a la recuperación del paciente ya que evita la ansiedad, el estrés que está sufriendo.

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador ya que comprende; un Compromiso Moral que es proteger y realzar la dignidad humana. El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los
42
de salud, el cual requiere cada
calidad de vida (28).

La seguridad y protección del paciente en enfermería es esencial, surgió con la evolución de la complejidad de los sistemas de atención de la salud y el consiguiente aumento de los daños a los pacientes en los centros sanitarios, constituye una dimensión crucial, clave, esencial y transversal de la calidad asistencial. El calor que nace del corazón apasionado, genuinamente interesado por los demás. Los enfermos presentan sus malestares, esto es lo que experimentan subjetivamente de forma más directa y lo que suele motivarles a buscar seguridad y protección, esto hace un un factor que favorezca el ánimo y la recuperación del paciente y a su vez, la entrega de cuidados provoca en el receptor sensaciones y emociones que se asocian con el grado de satisfacción

En la Tabla 5, al cruzar las respuestas de la dimensión: necesidades de amor y pertenencia de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.691$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), ello demuestra que la relación entre las necesidades de amor y pertenencia y la calidad de atención se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao; es decir, si se mejora las necesidades de amor y pertenencia, entonces se logrará mejorar la calidad de atención de forma muy significativa (Ver Tabla - 5).

Estos resultados se pueden comparar con el estudio realizado por Mendoza y Alelí (2022) (40), quién encontró que la calidad de la atención está directa y significativamente relacionada con la satisfacción del usuario externo. Al asegurar que la calidad de la atención se encuentra en un determinado nivel, se dice que la variable satisfacción del usuario externo tiene un determinado nivel, lo que confirmó la aceptación de su hipótesis alterna H1 y rechazando su hipótesis nula H0. Este resultado es comparable porque también nos permite sostener la aprobación de la hipótesis de inves 43 tesis alterna) al 1% ($p < 0.01$) de significancia estadística.

Según Fard (2020) (10), la necesidad de amor y pertenencia, es una dimensión muy importante porque en cuanto a servicios de salud, donde la persona está en una situación, que tópicamente solo lo afrontan las personas que lo quieren, y está en total vulnerabilidad, inconscientemente el paciente sabe que solo lo puede entender y exigir a una persona que lo ama, en este sentido, en personal de atención de salud, en particular la enfermera tiene amor y vocación, como tal, el paciente debe percibir esta vocación y amor de servicio que sinergiza con la dimensión seguridad.

En la humanización del cuidado, el cuidador se muestra como un ser humano que respeta, valoriza, y ama, así mismo el cuidador actúa con el paciente comprendiéndolo como un ser que tiene sus propias vivencias y experiencias y que esas acompañan su existir (28).

Enfermería es la profesión que día a día evidencia actos de amor hacia el prójimo, desde el cuidado al recién nacido hasta la atención digna y humana al final de la vida, es una profesión que implica un conocimiento actualizado, un proceder a la vanguardia de la tecnología y una actitud cimentada en la bioética, con lo cual concluyo enmarcado la frase que muchos colegas llevamos como insignia de vida

En la tabla 6, al cruzar las respuestas de la dimensión: de expectativas de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.728$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), ello demuestra que la relación entre las expectativas y la calidad de atención se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao; es decir, si se mejora las expectati ⁴⁴ ; se logrará mejorar la calidad de atención de forma muy significativa (ver tabla - 6).

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Guevara (2022) (41), quién tuvo como objetivo determinar cómo la satisfacción del paciente se relaciona con la atención de calidad de enfermería en un Hospital. Demostrando mediante la estadística inferencial que la satisfacción del paciente se relaciona directa y significativamente con la calidad de atención del personal de salud de un Hospital. Esta satisfacción evaluada está de acuerdo a las expectativas que genera dicho servicio en los usuarios la cual debe ser evaluada para cumplir con las expectativas mismas de los pacientes.

Según Umoke (2020) (16), las expectativas, es una dimensión variable, sin embargo, es de considerar, que para muchos es su única opción, para conservar lo más valioso de ellos o sus seres queridos, que es la salud y la vida, en este sentido, el usuario o sus parientes, la población (en caso de emergencia) tienen ya un conocimiento de los servicios de salud, sin embargo, en el caso de emergencia, de la población común, y la situación, la expectativa siempre es encontrar ayuda.

Se podría decir entonces, que cuando las personas se encuentran inmersas en una situación de cuidado, instintivamente crean una expectativa de cuidado, la cual va ligada a su conocimiento, a experiencias personales anteriores o a sucesos experimentados por personas que pertenecen a su entorno. Esta expectativa bien podría ser positiva o negativa y es uno de los determinantes de la calidad. Si una persona espera mucho de un servicio y recibe poco evaluará de forma negativa la calidad, pero si el fenómeno se presenta, al contrario, es decir, espera poco de un servicio y recibe más, la evaluación será positiva. Esto genera un reto que las enfermeras deben asumir en aras de responder a las expectativas de las personas a las que cuidan.

En la Tabla 7, al cruzar las respuestas de la dimensión: de percepciones de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró

que el valor del coeficiente de correlación de spearman es $R_{ho} = 0.719$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), ello demuestra que la relación entre las percepciones y la calidad de atención se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao; es decir, si se mejora las percepciones, entonces se logrará mejorar la calidad de atención de forma muy significativa (Ver Tabla - 7).

Estos resultados son comparables con el estudio realizado por Morales (2022) (42), quién utilizando dos instrumentos: un cuestionario sobre la calidad de la atención y un cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios, logra demostrar la relación mediante el coeficiente de correlación de spearman que la calidad de la atención se relaciona significativamente con la satisfacción de sus usuarios. Ello según las percepciones de los mismos pacientes que antes que se le aplique dichos instrumentos dieron su percepción sobre la calidad recibida y que tan satisfechos se sintieron.

Para Zerwekh (2020) (17), las percepciones, esta también es subjetiva, pero hay aspectos emocionales (que pasan directo al sub consciente), y los aspectos que quedaran en el paciente y sus parientes son la disponibilidad del personal, la cortesía, la confianza, y la competencia, más allá del resultado, esta dimensión se reduca a si percibió que dieron todo de si y será lo que resuma su percepción en una palabra o frase.

Watson define esta necesidad como la percepción de una persona, que, de ser satisfecho, alivia o disminuye su angustia o dolor, percibe su sentido de adecuación y bienestar, así mismo el cuidado de enfermería debe ser hacia la persona como ser humano que sufre, siente, piensa y necesita más comprensión y amor. Que tiene sueños, deseos, angustias y que cada enfermo percibe esta experiencia muy distinta por sus tura y su mundo cotidiano (28).

La enfermera al brindar atención al paciente hospitalizado cumple un rol significativo porque al cuidar genera un impacto en la experiencia y percepción del paciente, producto de la interacción debido al contacto directo y constante entre ambos durante el período de hospitalización, esto nace en el momento del cuidado que se da a través de la interacción enfermera-paciente, logrando un resultado favorable de la atención brindada, que se verá reflejada en la opinión del paciente.

En la Tabla 8, al cruzar las respuestas de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de spearman es $Rho = 0.733$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), ello demuestra que la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao; es decir, si se mejora la satisfacción del usuario, entonces se logrará mejorar la calidad de atención de forma muy significativa (Ver Tabla - 8).

Estos resultados concuerdan con la investigación realizado por Zárate (2020) (36), quién demostró una correlación positiva fuerte y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate. Los pacientes satisfechos son los mejores emisarios de atención de una institución de salud. Llegándose a la conclusión de que la satisfacción de los pacientes es un factor importante no solo para brindar una mejor calidad de atención, sino que eleva la calidad de vida tanto física como mental.

Los resultados se dan probablemente porque en el centro de salud, se presenta inversamente el número de usuarios que necesitan atención en emergencia, en relación al número de enfermeros que laboran en un turno, los cuales son insuficientes para realizar una atención adecuada, ocasionando que la necesidad de información y educación al usuario no sea satisfecha completamente, como

también a las múltiples tareas adicionales a la atención, que los enfermeros deben desempeñar y ocasionando que el usuario se sienta insatisfecho.

Por ello los profesionales de enfermería necesitan valorar e identificar y evaluar el cuidado humanizado que se brindan a los pacientes hospitalizados, teniendo como base la teoría de Jean Watson basado en valores humanísticos, permitiendo fortalecer el cuidado en las instituciones asistenciales; para restaurar el arte cuidando-sanando, que constituye la base de la acción de Enfermería (28).

Los pacientes esperan que el personal de enfermería responda a sus necesidades de cuidado tales como frío, calor, sed, hambre, higiene personal, dormir, caminar, alivio del dolor y compañía, entre otras, pero que además lo hagan de forma oportuna, es decir, en la menor brevedad del tiempo posible, sin tener que someterse a largos tiempos de espera o tener que repetir en numerosas ocasiones la misma solicitud, hacia el personal de enfermería sobre recargado.

La satisfacción del usuario se comporta de nivel insatisfecho (50.4%), respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario: necesidades fisiológicas presenta nivel insatisfecho (49.6%), necesidades de seguridad y protección presenta nivel insatisfecho (50.0%), necesidades de amor y pertenencia presenta nivel insatisfecho (62.1%), de expectativas presenta nivel insatisfecho (50.4%), de percepciones presenta nivel insatisfecho (51.6%).

La calidad de atención se comporta de nivel bajo (45.7%), respecto a las dimensiones de la calidad de atención: accesibilidad presenta nivel bajo (49.2%), explica y facilita presenta nivel bajo (57.4%), brinda medidas de control presenta nivel bajo (50.4%), se anticipa presenta nivel bajo (44.9%), relación de confianza presenta nivel bajo (48.4%), monitorea y hace seguimiento presenta nivel bajo (45.3%), seguido del nivel medio (35.5%).

La variable satisfacción del usuario y la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.733$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao.

La dimensión “necesidades fisiológicas” de la variable satisfacción del usuario y la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.727$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao.

La dimensión “necesidades de seguridad y protección” de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.729$ con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao.

La dimensión “necesidad de amor y pertenencia” de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho= 0.691$ con nivel de significancia menor al 1% ($p<0.01$), se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao.

La dimensión “expectativas” de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho= 0.728$ con nivel de significancia menor al 1% ($p<0.01$), se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao.

La dimensión “percepciones” de la variable satisfacción del usuario con la variable calidad de atención, se encontró que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $Rho= 0.719$ con nivel de significancia menor al 1% ($p<0.01$), se relaciona de manera directa y altamente significativa en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Nuevo Chao.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la Unidad ejecutora, promover campañas que permitan sensibilizar al personal asistencial y administrativo, en el buen trato al paciente con los más altos estándares de calidad, es decir con instalaciones y tecnologías apropiadas, equipos e insumos suficientes y recurso humano con vocación de servicio.

Al personal de enfermería, socializar, implementar y aplicar la norma técnica de gestión de la calidad de servicios en el sector público, norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud, como herramientas de mejora de la calidad que brindan y la satisfacción del usuario atendido.

A la responsable de la estrategia de calidad del Centro de Salud para capacitar al personal sobre las dimensiones de la satisfacción y la calidad, permitiendo mejoras en el conocimiento científico y en la atención.

Monitoreo y evaluación permanente de la calidad de atención ya que es un indicador para conocer el buen servicio que brinda el centro de salud.

Realizar requerimientos de personal de enfermería, para cubrir la demanda y mejoras del servicio.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [Internet] [Tesis Doctoral]. Universitat de Girona; 2017. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
2. Diario Dicen. Enfermería21. 2014 [citado 10 de abril de 2023]. Promover la Enfermería en el desarrollo de los países más pobres. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/promover-la-enfermeria-en-el-desarrollo-de-los-paises-mas-pobres-DDIMPORT-032458/>
3. Malvárez S. Enfermería en América Latina: avances y desafíos. Rev ROL Enferm [Internet]. 2017;40(6):422. Disponible en: <https://e-rol.es/wp-content/uploads/2017/06/Enfermeria-en-America-Latina-avances-y-desafios.pdf>
4. Arcentales GC, esa IC, Ramírez AA, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet]. 2021 [citado 10 de abril de 2023];40(3):212–21. Disponible en: <https://redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
5. Fabian AC, Podestá LE, Ruiz RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. enero de 2022 [citado 8 de junio de 2023];22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
6. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry [Internet]. 29 de diciembre de 2020 [citado 10 de abril de 2023];2020:e6621848. Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848/>
7. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized

- Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health* [Internet]. 13 de agosto de 2020 [citado 10 de abril de 2023];2020:e2473469. Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/jep/2020/2473469/>
8. Ng JHY, Luk BHK. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling* [Internet]. 1 de abril de 2019 [citado 10 de abril de 2023];102(4):790–6. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399118310048>
 9. Febres RJ, Mercado MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Peru. *Rev Fac Med Hum* [Internet]. 2020;20(3):397–403. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/75e4/36dca9d2a89a8ccd349eae3a2d71a28c83b7.pdf>
 10. Fard AM, Ahmadi A, Goodarzian F, Cheikhrouhou N. A bi-objective home healthcare routing and scheduling problem considering patients' satisfaction in a fuzzy environment. *Applied Soft Computing* [Internet]. 1 de agosto de 2020 [citado 10 de abril de 2023];93:106385. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1568494620303252>
 11. Fonseca GC. *Manual de medicina de rehabilitación: Calidad de vida más allá de la enfermedad*. Editorial El Manual Moderno; 2022. 878 p.
 12. Ayuso D, Velasco E, Fernández E. *Cuidados al paciente crónico y gestión de casos enfermería*. Ediciones Díaz de Santos; 2019. 410 p.
 13. Martínez JR, del Pino R. *Manual práctico de enfermería comunitaria*. Elsevier Health Sciences; 2020. 752 p.
 14. Silvera M. Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020 [Internet] [Trabajo de grado - Maestría]. Universidad Nacional de Colombia; 2021 [citado 7 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79541>

15. Black B. Professional Nursing - E-Book: Concepts & Challenges. Elsevier Health Sciences; 2022. 426 p.
16. Umoke M, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Medicine [Internet]. 2020;8:1–9. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120945129>
17. Zerwekh J, Garneau AZ. Nursing Today - E-Book: Transition and Trends. Elsevier Health Sciences; 2020. 692 p.
18. Pinto de Oliveira G, D'Innocenzo M. Family members' satisfaction with the care flow in the Pediatric Emergency Department. Rev Bras Enferm [Internet]. 18 de abril de 2019 [citado 22 de mayo de 2023];72:435–41. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/6Skp5KywHHkTvP99pFpwVdt/?lang=en>
19. Gouveia L, Garollo CM, dos Santos Bezerra EF, Aroni P, Haddad M do CFL. Indicadores de avaliação dos serviços de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência: Revisão integrativa. Saúde Coletiva (Barueri) [Internet]. 25 de abril de 2023 [citado 22 de mayo de 2023];13(85):12564–75. Disponible en: <https://revistasaudecoletiva.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/2805>
20. Hussain A, Sial MS, Usman SM, Hwang J, Jiang Y, Shafiq A. What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet]. Enero de 2019 [citado 10 de Abril de 2023];16(6):994. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/6/994>
21. Gil C. Cultura de segurança do paciente : elementos que influenciam a percepção dos profissionais de saúde [Internet]. [Porto Alegre-Brasil]:

- Universidad Federal Rio Grande del Sur; 2018 [citado 22 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/238654>
22. Drerup B, Espenschied J, Wiedemer J, Hamilton L. Reduced No-Show Rates and Sustained Patient Satisfaction of Telehealth During the COVID-19 Pandemic. *Telemedicine and e-Health* [Internet]. diciembre de 2021 [citado 10 de abril de 2023];27(12):1409–15. Disponible en: <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/tmj.2021.0002>
23. Shah RK, Turner RR. *Pocket Guide to Quality Improvement in Healthcare*. Springer Nature; 2021. 337 p.
24. Teixeira L, Penido B, Magela T, Faria T. Profissionais de enfermagem de um serviço de urgência e emergência frente ao suicídio na adolescência | *Revista Eletrônica Acervo Saúde*. *Revista Eletrônica Acervo Saúde* [Internet]. 7 de septiembre de 2020 [citado 22 de mayo de 2023];12(10). Disponible en: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/4042>
25. Hovenga E, Lowe C. *Measuring Capacity to Care Using Nursing Data*. Academic Press; 2020. 500 p.
26. Gutiérrez ZD, Lorenzo ML, Berríos AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica “Conecta Libertad”* [Internet]. 29 de abril de 2019 [citado 10 de abril de 2023];3(1):1–11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
27. Sitzman K, Watson J. *Caring Science, Mindful Practice: Implementing Watson’s Human Caring Theory*. Springer Publishing Company; 2018. 224 p.
28. Gunawan J, Yupin A, Aunguroch C. *Nursing Administration: Watson’s Theory of Human Caring* - Joko Gunawan, Yupin Aunguroch, Jean Watson, Colleen Marzilli, 2022. *Nursing Science Quarterly* [Internet]. 2022 [citado 22 de mayo de 2023];35(2). Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/08943184211070582>

29. Watson J. Ciencia del cuidado: Teoría y evidencia. 1 [Internet]. 2014 [citado 20 de septiembre de 2023];1(1):1-6. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/169>
30. Valencia AT. Mejoramiento de la calidad en la atención en salud al realizar el triaje hospitalario midiendo la satisfacción del usuario a través del uso del servqual dirigida a la población que acude al Servicio de Emergencias del Centro de Salud Integral de Chasquipampa de la ciudad de La Paz en la gestión 2020 [Internet] [Thesis]. [La Paz, Bolivia]: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29424>
31. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021 [Internet] [Tesis Bachiller]. [Ecuador]: La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021; 2021 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478>
32. Rovere V, Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Revista Científica “Conecta Libertad” ISSN 2661-6904 [Internet]. 30 de agosto de 2021 [citado 3 de abril de 2023];5(2):48–61. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
33. Lanza A, Abad A. Calidad y satisfacción del usuario en la atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la gestión 2021 [Internet] [Thesis]. [La Paz, Bolivia]: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica; 2021 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29471>

34. Noboa C. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia Del Hospital Básico Naval De Esmeraldas [Internet] [Thesis]. [Ecuador]: Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2488>
35. Santillán D. Análisis Del Nivel De Satisfacción Del Usuario En Relación Con La Calidad De Atención Recibida Por El Personal De Enfermería Del Área De Emergencia Del Hospital Juan Carlos Guasti Del Cantón Atacames. [Internet] [Tesis]. [Ecuador]: Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2869>
36. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima-Perú]: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2020 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53123>
37. Guzmán KM. Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud – Tacna, 2020 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Tacna - Perú]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman - Tacna, Escuela de Posgrado; 2021 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4299>
38. Flores R. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima - 2021 [Internet] [Tesis de titulación]. [Lima, Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5951>

39. Zuñiga D. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Lima Norte]: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83766>
40. Mendoza M, Alelí D. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto COVID del Centro de Salud Santa Cruz [Internet] [Tesis de Maestría]. [Chiclayo – Perú]: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80898>
41. Guevara L. Nivel de satisfacción del paciente y la atención de calidad de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Mongrut Lima – 2022. [Internet] [Tesis]. [Lima - Per]: Universidad María Auxiliadora - UMA; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1351>
42. Morales E. Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022 [Internet] [Tesis]. [Lima - Perú]: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8064>
43. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú [Internet] [Tesis Titulación]. [Lima, Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Rodriguez JE. Mejoramiento del proceso de atención para incrementar el nivel de satisfacción del paciente en el Centro de Salud Paiján, 2019 [Internet] [Tesis]. [Trujillo - Perú]: Universidad César Vallejo; 2022

[citado 3 de abril de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59345>

45. Carlos LM. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022 [Internet] [Tesis]. [Trujillo - Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 4 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101917>
46. Rondón F. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un hospital público del distrito de Huamachuco, 2022 [Internet] [Tesis de Maestría]. [Trujillo - Perú]: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2023 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109522>
47. Peralta J. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención médica en dos centros del seguro social en Trujillo [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Trujillo - Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana; 2022 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9729>
48. Nieto J, Sánchez LM. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022 [Internet] [Tesis]. [Trujillo - Perú]: Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO; 2023 [citado 3 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>
49. Barroux JC. Diccionario de Enfermería - Segunda Edición [Internet]. Editorial Segismundo SpA; 2nd edición; 2013. 620 p. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Silvia-Rojas-N%C3%BA%C3%B1ez-ebook/dp/B00DV9ORFQ>.
50. Pezo D, Ríos AC. Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital II-2 MINSA Tarapoto. junio - agosto 2012 [Internet] [Tesis Titulación]. [Tarapoto, Perú]: Universidad Nacional de San Martín; 2012. Disponible en:

https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/2221/1/TP_ENF_00044_2012.pdf

51. LADUSINGH. Survey Sampling Methods [Internet]. PRENTICE HALL; 01(01/02018. Disponible en: <https://www.amazon.com/Survey-Sampling-Methods-LADUSINGH/dp/9387472418>
52. Hernández R. Metodología de la investigación. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf: McGRAW-HILL;
53. Navarro E, Rappoport S, Jimenez E, Thoilliez B. Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. Rev Complut Educ [Internet]. 3 de noviembre de 2017 [citado 20 de septiembre de 2023];29(1):307-8. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/57163>
54. Vera NV. Factores psicosociales y calidad de atención de enfermería. Servicio de Emergencia. Hospital General Cajabamba. 2016 [Internet] [Tesis Titulación]. [Cajamarca, Perú]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4244/TESES%20NANCY%20VIOLETA%20VERA%20GASCO.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
55. AMM. WMA - The World Medical Association-Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. 2023 [citado 20 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario con la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

Elaborado por Pezo y Ríos (2012)

Modificado por Pereda (2023)

El presente cuestionario es anónimo y contribuirá a mejorar la calidad de atención brindada en el servicio; motivo por el cual solicitamos su seriedad al responder cada una de las preguntas.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad:
2. Sexo (M) (F)
3. Grado de Instrucción:
 - a) Primaria incompleta ()
 - b) Primaria completa ()
 - c) Secundaria incompleta ()
 - d) Secundaria completa ()
 - e) superior incompleta ()
 - f) superior completa ()
4. Procedencia:
5. Estado Civil:
 - a) Soltero ()
 - b) Casado ()
 - c) Viuda ()
 - d) Conviviente ()
 - e) Divorciada ()
6. Tiempo de hospitalización:

II. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA:

N° ITEM	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
		Nunca	Pocas veces	Siempre
NECESIDADES FISIOLÓGICAS				
Nutricionales				
1	La enfermera se preocupa por ver que su suero este pasando bien	1	2	3
2	La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado	1	2	3

3	La enfermera cuida de su alimentación (pregunta cuando el enfermo ya está estabilizado o se superó la emergencia)	1	2	3
Eliminación				
4	La enfermera se preocupa que el personal técnico le coloque la chata u orinal cuando usted necesita usarla.	1	2	3
5	Cuando usted tiene sed aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios.	1	2	3
6	La enfermera le asiste cuando le asiste cuando elimina secreciones: saliva, vómitos, orina, heces fecales, etc.	1	2	3
Reposo y Confort y evitación del Dolor				
7	Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día	1	2	3
8	Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?	1	2	3
9	La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor	1	2	3
10	La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor	1	2	3
11	La Enfermera controla el ruido del cuarto	1	2	3
NECESIDADES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN		Nunca	Pocas veces	Siempre
Esterilización				
12	La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero	1	2	3
Control				
13	La enfermera está pendiente de que le controlen la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día	1	2	3
Procedimientos				
14	La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos	1	2	3
15	La enfermera observa que usted esté libre de caídas	1	2	3
16	Le cambia la vía cuando le duele y/o en un tiempo máximo de 72 horas	1	2	3
17	La enfermera registra la fecha de colocación del catéter	1	2	3
18	La enfermera está pendiente de que le realicen la higiene física (baño)	1	2	3
19	Los frascos de terapia intravenosa están etiquetados con: nombre y cantidad de medicamentos agregados, fecha y hora, goteo por minuto, N° de cama.	1	2	3

NECESIDADES DE AMOR Y PERTENENCIA		Nunca	Pocas veces	Siempre
Evaluar el estado emocional				
20	La enfermera le pregunta cómo se siente	1	2	3
Comprensión y apoyo				
21	La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo	1	2	3
Motivación				
22	La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante	1	2	3
DE EXPECTATIVAS		Nunca	Pocas veces	Siempre
En cuanto Accesibilidad, agilidad y comunicación				
23	Se siente cómodo(a), cuando cambian oportunamente su vía endovenosa y de verificar que está bien	1	2	3
24	Se siente cómodo(a) con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera	1	2	3
25	Se siente cómodo(a) con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el centro de salud.	1	2	3
26	Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera	1	2	3
27	En caso de dieta y alimentación : ¿La enfermera se preocupa por el consumo de sus alimentos y líquidos según indicación médica.?	1	2	3
DE PERCEPCIONES		Nunca	Pocas veces	Siempre
Disponibilidad				
28	La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables	1	2	3
29	La enfermera acude cuando la necesitas	1	2	3
Cortesía 				
30	La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo(a) o tenía dolor	1	2	3
31	Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones	1	2	3
Confianza				
32	Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda	1	2	3
33	Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera	1	2	3
Competencia				
34	A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	1	2	3

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA SERVICIO DE EMERGENCIA EN CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023

Elaborado por Vera (2019)
Modificado por Pereda (2023)

Calidad de atención de enfermería: Escala Care Q.		Casi Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre
ACCESIBILIDAD					
Interacción constante con el paciente					
1	¿La enfermera se aproxima usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos?.	1	2	3	4
2	¿La enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas por usted ?	1	2	3	4
Procedimientos oportunos					
3	¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos en forma oportuna?.	1	2	3	4
Control del estado de salud					
4	¿ La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?.	1	2	3	4
Confianza y seguridad					
5	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando usted tiene problemas?	1	2	3	4
6	¿La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal?	1	2	3	4
EXPLICA Y FACILITA		Casi Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre
Informa al paciente sobre los sistemas de ayuda					
7	¿La enfermera le informa sobre los sistemas de ayuda disponibles para el control y seguimiento después de la emergencia?	1	2	3	4
Información clara y precisa					
8	¿La enfermera le ayuda a expresarse y le proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud?	1	2	3	4
9	¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud?	1	2	3	4
10	¿La Enfermera le explica Cómo cuidarse Ud. Mismo siempre que sea posible?	1	2	3	4

Sugerencias					
11	¿a Enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor. Cuando lo necesite?	1	2	3	4
Informa al paciente sobre su condición médica					
12	¿La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica?	1	2	3	4
BRINDA MEDIDAS DE CONFORT		Casi Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre
Comodidad					
13	¿La enfermera procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, sábanas limpias, control de ruido para que usted pueda descansar cómodamente?	1	2	3	4
Motivación					
14	¿La Enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento?	1	2	3	4
Amabilidad					
15	¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?	1	2	3	4
16	¿la enfermera es alegre y jovial?	1	2	3	4
17	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación?	1	2	3	4
18	¿la enfermera lo toma de la mano cuando usted necesita consuelo?	1	2	3	4
19	¿La enfermera lo escucha con atención?	1	2	3	4
20	¿La enfermera habla con usted amablemente?	1	2	3	4
21	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?	1	2	3	4
SE ANTICIPA		Casi Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre
Control					
22	¿La enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche?	1	2	3	4
Procedimiento					
23	¿La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud?	1	2	3	4
24	¿Cuándo se siente agobiado por su emergencia la enfermera le señala que es temporal y que pronto volverá a la normalidad?	1	2	3	4
Prevención					
25	¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?	1	2	3	4
Especial atención					

26	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?	1	2	3	4
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA		Casi Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre
Concentra atención en el paciente					
27	¿Cuándo la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	1	2	3	4
28	¿La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado su fase crítica?	1	2	3	4
29	¿La enfermera le ayuda a establecer alternativas razonables tales como tiempo para citas, tiempo para el baño etc.?	1	2	3	4
30	La enfermera le ayuda a usted a establecer metas realizables?	1	2	3	4
31	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?	1	2	3	4
32	¿La enfermera concilia con usted antes de realizar un procedimiento?	1	2	3	4
33	¿La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas acerca de su enfermedad?	1	2	3	4
34	¿La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que es posible en la planificación de su cuidado?	1	2	3	4
Ayudar a formular las preguntas					
35	¿La enfermera lo anima para que usted le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud?	1	2	3	4
36	¿La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor?	1	2	3	4
Amabilidad					
37	¿La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?	1	2	3	4
Confianza					
38	¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?	1	2	3	4
39	¿La enfermera le pregunta como prefiere que lo llame?	1	2	3	4
Respeto					
40	¿La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted?	1	2	3	4
41	¿La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual?	1	2	3	4
42	¿La enfermera lo identifica y se presenta con usted y le explica el procedimiento a realizar?	1	2	3	4
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO		Casi Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi Nunca

Identificación					
43	¿El uniforme y el carnet que usa la enfermera lo caracteriza como tal?	1	2	3	4
Seguimiento					
44	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?	1	2	3	4
Organización					
45	¿La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo?	1	2	3	4
Procedimiento					
46	¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad como inyectables y manejo equipos médicos y quirúrgicos?	1	2	3	4
Monitorea					
47	¿La enfermera es calmada?	1	2	3	4
48	¿La enfermera le proporciona buen cuidado físico?	1	2	3	4
49	¿La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted?	1	2	3	4
50	¿La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico?	1	2	3	4

ANEXO 3

VALIDACIÓN EN CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 pacientes del servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao.

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla.

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.846	34

Dado que el coeficiente hallado es $0.846 > 0.8$ se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

N°	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	La enfermera se preocupa por ver que su suero este pasando bien	0.44	0.864
2	La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado	0.508	0.844
3	En el caso de su dieta : ¿Le preguntan cuánto de líquido tomó durante el día ?	0.831	0.831
4	La enfermera se preocupa que el personal técnico le coloque la chata u orinal cuando usted necesita usarla.	0.875	0.96
5	Cuando usted tiene sed aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios.	0.779	0.89
6	La enfermera le asiste cuando le asiste cuando elimina secreciones: saliva, vómitos, orina, heces fecales, etc.	0.804	0.707

7	Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día	0.947	0.707
8	Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?	0.344	0.793
9	La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor	0.833	0.7
10	La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor	0.985	0.971
11	La Enfermera controla el ruido del cuarto	0.861	0.848
12	La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero	0.311	0.931
13	La enfermera está pendiente de que le controlen la temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día	0.663	0.853
14	La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos	0.61	0.922
15	La enfermera observa que usted esté libre de caídas	0.327	0.877
16	Le cambia la vía cuando le duele y/o en un tiempo máximo de 72 horas	0.38	0.879
17	La enfermera registra la fecha de colocación del catéter	0.725	0.803
18	La enfermera está pendiente de que le realicen la higiene física (baño)	0.641	0.885
19	Los frascos de terapia intravenosa están etiquetados con: nombre y cantidad de medicamentos agregados, fecha y hora, goteo por minuto, N° de cama.	0.766	0.815
20	La enfermera le pregunta cómo se siente	0.843	0.739
21	La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo	0.854	0.855
22	La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante	0.382	0.782
23	Se siente cómodo(a), cuando cambian oportunamente su vía endovenosa y de verificar que está bien	0.51	0.897
24	Se siente cómodo(a) con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera	0.771	0.792
25	Se siente cómodo(a) con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el centro de salud.	0.576	0.873
26	Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera	0.724	0.908
27	En caso de dieta y alimentación : ¿La enfermera se preocupa por el consumo de sus alimentos y líquidos según indicación médica.?	0.324	0.924
28	La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables	0.561	0.815
29	La enfermera acude cuando la necesitas	0.81	0.859

30	La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo(a) o tenía dolor	0.834	0.912
31	Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones	0.427	0.822
32	Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda	0.683	0.865
33	Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera	0.365	0.848
34	A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	0.312	0.803
		0.635	0.846

ANEXO 4

VALIDACIÓN EN CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 pacientes del servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao.

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla.

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 encuestas para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.875	50

Dado que el coeficiente hallado es $0.875 > 0.8$ se concluye que el test y las preguntas son altamente confiable.

N°	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	¿La enfermera se aproxima usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos?	0.778	0.723
2	¿La enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas por usted?	0.999	0.836
3	¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos en forma oportuna?	0.685	0.918
4	¿La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?.	0.852	0.723
5	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando usted tiene problemas?	0.777	0.912

6	¿La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal?	0.626	0.876
7	¿La enfermera le informa sobre los sistemas de ayuda disponibles para el control y seguimiento después de la emergencia?	0.726	0.898
8	¿La enfermera le ayuda a expresarse y le proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud?	0.777	0.833
9	¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud?	0.401	0.821
10	¿La Enfermera le explica Cómo cuidarse Ud. Mismo siempre que sea posible?	0.597	0.977
11	¿a Enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor. Cuando lo necesite?	0.787	0.884
12	¿La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica?	0.585	0.949
13	¿La enfermera procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, sábanas limpias, control de ruido para que usted pueda descansar cómodamente?	0.441	0.93
14	¿La Enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento?	0.625	0.851
15	¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?	0.399	0.963
16	¿la enfermera es alegre y jovial?	0.448	0.903
17	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación?	0.5	0.998
18	¿la enfermera lo toma de la mano cuando usted necesita consuelo?	0.429	0.852
19	¿La enfermera lo escucha con atención?	0.686	0.932
20	¿La enfermera habla con usted amablemente?	0.998	0.892
21	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?	0.399	0.768
22	¿La enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche?	0.916	0.881
23	¿La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud?	0.72	0.978
24	¿Cuándo se siente agobiado por su emergencia la enfermera le señala que es temporal y que pronto volverá a la normalidad?	0.646	0.822
25	¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?	0.742	0.779
26	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?	0.362	0.769
27	¿Cuándo la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	0.469	0.852
28	¿La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado su fase crítica?	0.962	0.804
29	¿La enfermera le ayuda a establecer alternativas razonables tales como tiempo para citas, tiempo para el baño etc.?	0.386	0.715

30	La enfermera le ayuda a usted a establecer metas realizables?	0.829	0.975
31	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?	0.407	0.712
32	¿La enfermera concilia con usted antes de realizar un procedimiento?	0.361	0.795
33	¿La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas acerca de su enfermedad?	0.583	0.88
34	¿La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que es posible en la planificación de su cuidado?	0.952	0.953
35	¿La enfermera lo anima para que usted le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud?	0.379	0.997
36	¿La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor?	0.371	0.831
37	¿La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?	0.7	0.899
38	¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?	0.447	0.858
39	¿La enfermera le pregunta como prefiere que lo llame?	0.463	0.966
40	¿La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted?	0.887	0.944
41	¿La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual?	0.811	0.98
42	¿La enfermera lo identifica y se presenta con usted y le explica el procedimiento a realizar?	0.54	0.885
43	¿El uniforme y el carnet que usa la enfermera lo caracteriza como tal?	0.882	0.769
44	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?	0.803	0.951
45	¿La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo?	0.927	0.909
46	¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad como inyectables y manejo equipos médicos y quirúrgicos?	0.42	0.889
47	¿La enfermera es calmada?	0.59	0.837
48	¿La enfermera le proporciona buen cuidado físico?	0.724	0.855
49	¿La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted?	0.911	0.844
50	¿La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico?	0.635	0.996
		0.647	0.875

ANEXO 5

PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV SMIRNOV DE LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023.

VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del paciente	0.134	256	0.000
Necesidades fisiológicas	0.147	256	0.000
Necesidades de seguridad y protección	0.158	256	0.000
Necesidades de amor y pertenencia	0.208	256	0.000
De expectativas	0.171	256	0.000
De percepciones	0.155	256	0.000
Calidad de atención	0.118	256	0.000
Accesibilidad	0.114	256	0.000
Explica y facilita	0.156	256	0.000
Brinda medidas de control	0.162	256	0.000
Se anticipa	0.119	256	0.000
Relación de confianza	0.148	256	0.000
Monitorea y hace seguimiento	0.124	256	0.000

FUENTE: Aplicación del Cuestionario sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención, Nuevo Chao - 2023.

ANEXO 6
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Necesidades fisiológicas							
1	La enfermera se preocupa por ver que su suero este pasando bien	x		x		x		
2	La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando este ha terminado	x		x		x		
3	La enfermera cuida de su alimentación (pregunta cuando el enfermo ya está estabilizado o se superó la emergencia)	x		x		x		
4	La enfermera se preocupa que el personal técnico le coloque la chata u orinal cuando usted necesita usarla.	x		x		x		
5	Cuando usted tiene sed aún no toma líquidos, la enfermera le humedece los labios.	x		x		x		
6	La enfermera le asiste cuando elimina secreciones: saliva, vómitos, orina, heces fecales, etc.	x		x		x		
7	Siente usted que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día	x		x		x		
8	Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?	x		x		x		
9	La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación (sentarse en la cama, ejercicios respiratorios, otros) para disminuir el dolor	x		x		x		
10	La enfermera le presta atención cuando usted siente mucho dolor	x		x		x		
11	La Enfermera controla el ruido del cuarto	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Necesidades de seguridad y protección	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La enfermera tiene el cuidado de limpiarle la piel con un algodón antes de colocarle una inyección o ponerle el suero	x		x		x		
13	La enfermera está pendiente de que le controlen la	x		x		x		

	temperatura, el pulso, presión arterial y respiración, durante el día						
14	La enfermera le indica el por qué antes de realizarle algunos procedimientos	x		x		x	
15	La enfermera observa que usted esté libre de caídas	x		x		x	
16	Le cambia la vía cuando le duele y/o en un tiempo máximo de 72 horas	x		x		x	
17	La enfermera registra la fecha de colocación del catéter	x		x		x	
18	La enfermera está pendiente de que le realicen la higiene física (baño)	x		x		x	
19	Los frascos de terapia intravenosa están etiquetados con: nombre y cantidad de medicamentos agregados, fecha y hora, goteo por minuto, N° de cama.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Necesidades de amor y pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No
20	La enfermera le pregunta cómo se siente	x		x		x	
21	La enfermera le escucha cuando usted quiere expresarle algo	x		x		x	
22	La enfermera le hace sentir que para ella su recuperación es importante	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: De expectativas	Si	No	Si	No	Si	No
23	Se siente cómodo(a), cuando cambian oportunamente su vía endovenosa y de verificar que está bien	x		x		x	
24	Se siente cómodo(a) con los cambios de posición y movilización que le realiza la enfermera	x		x		x	
25	Se siente cómodo(a) con la atención que le da la enfermera, con los pocos recursos que le ofrece el centro de salud.	x		x		x	
26	Puede expresar lo que siente y desea esperando obtener una respuesta amable de la enfermera	x		x		x	
27	En caso de dieta y alimentación : ¿La enfermera se preocupa por el consumo de sus alimentos y líquidos según indicación médica.?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 5: De percepciones	Si	No	Si	No	Si	No
28	La enfermera se mostró cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables	x		x		x	
29	La enfermera acude cuando la necesitas	x		x		x	
30	La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo(a) o tenía dolor	x		x		x	

31	Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus sentimientos o emociones	x		x		x		
32	Considera a la enfermera como una persona a la que puede pedirle ayuda	x		x		x		
33	Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera	x		x		x		
34	A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderla (tanto en conocimientos como en el trato personal)?	x		x		x		

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	DIMENSIÓN 1: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La enfermera se aproxima usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos?	x		x		x		
2	¿La enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas por usted?	x		x		x		
3	¿La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos en forma oportuna?	x		x		x		
4	¿La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud?	x		x		x		
5	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado cuando usted tiene problemas?	x		x		x		
6	¿La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Explica y facilita	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La enfermera le informa sobre los sistemas de ayuda disponibles para el control y seguimiento después de la emergencia?	x		x		x		
8	¿La enfermera le ayuda a expresarse y le proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud?	x		x		x		
9	¿La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud?	x		x		x		
10	¿La Enfermera le explica cómo cuidarse Ud. mismo siempre que sea posible?	x		x		x		
11	¿La Enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor. Cuando lo necesite?	x		x		x		
12	¿La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Brinda medidas de confort	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿La enfermera procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, sábanas limpias, control de ruido para que usted pueda descansar cómodamente?	x		x		x		
14	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento?	x		x		x		
15	¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?	x		x		x		
16	¿La enfermera es alegre y jovial?	x		x		x		
17	¿La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación?	x		x		x		
18	¿La enfermera lo toma de la mano cuando usted necesita consuelo?	x		x		x		
19	¿La enfermera lo escucha con atención?	x		x		x		
20	¿La enfermera habla con usted amablemente?	x		x		x		
21	¿La enfermera involucra a su familia en su cuidado?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Se anticipa	Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿La enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche?	x		x		x		
23	¿La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud?	x		x		x		
24	¿Cuándo se siente agobiado por su emergencia la enfermera le señala que es temporal y que pronto volverá a la normalidad?	x		x		x		
25	¿La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?	x		x		x		
26	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Mantiene relación de confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
27	¿Cuándo la enfermera está con usted realizando algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?	x		x		x		

28	¿La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado su fase crítica?	x		x		x	
29	¿La enfermera le ayuda a establecer alternativas razonables tales como tiempo para citas, tiempo para el baño etc.?	x		x		x	
30	La enfermera le ayuda a usted a establecer metas realizables?	x		x		x	
31	La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?	x		x		x	
32	¿La enfermera concilia con usted antes de realizar un procedimiento?	x		x		x	
33	¿La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas acerca de su enfermedad?	x		x		x	
34	¿La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que es posible en la planificación de su cuidado?	x		x		x	
35	¿La enfermera lo anima para que usted le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud?	x		x		x	
36	¿La enfermera lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor?	x		x		x	
37	¿La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?	x		x		x	
38	¿La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?	x		x		x	
39	¿La enfermera le pregunta como prefiere que lo llame?	x		x		x	
40	¿La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted?	x		x		x	
41	¿La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual?	x		x		x	
42	¿La enfermera lo identifica y se presenta con usted y le explica el procedimiento a realizar?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6: Monitorea y hace seguimiento	Si	No	Si	No	Si	No
43	¿El uniforme y el carnet que usa la enfermera lo caracteriza	x		x		x	

	como tal?						
44	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?	x		x		x	
45	¿La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo?	x		x		x	
46	¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad como inyectables y manejo equipos médicos y quirúrgicos?	x		x		x	
47	¿La enfermera es calmada?	x		x		x	
48	¿La enfermera le proporciona buen cuidado físico?	x		x		x	
49	¿La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted?	x		x		x	
50	¿La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable [x]
- Aplicable después de corregir []
- No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HERMINIA ROSITA CUBAS LLAXACONDOR

DNI: 45656020

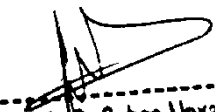
Grado de estudios del validador: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Especialidad del validador: CUIDADOS INTENSIVOS DEL ADULTO.

Trujillo, 25 mayo del 2023

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lic. Herminia R. Cubas Llaxacondor
ENF. ESPECIALISTA UCI
C.E.P. 71975 R.E.E 15325

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable [x]
- Aplicable después de corregir []
- No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MILAGROS YANETH ROSALES MARREROS

DNI: 46636565

Grado de estudios del validador: MAGISTER EN AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA

Especialidad del validador: EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trujillo, 25 mayo del 2023

4. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
6. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Milagros Y. Rosales Marreros
Lic. En Enfermería
C.E.P. N° 068574
R.E.E. N° 019712

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable [x]
- Aplicable después de corregir []
- No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CECILIA CAROLINA REBAZA TORO

DNI: 43808222

Grado de estudios del validador: LICENCIADA EN ENFERMERIA

Especialidad del validador: EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trujillo, 25 mayo del 2023

7. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
8. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
9. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Cecilia Carolina Rebaza Toro
Enf. Esp. Emergencia y Desastres
C.E.F. 57636 R.E.E. 12650

Firma del Experto Informante.

ANEXO 7

CALCULO DE LA MUESTRA POBLACIONAL

Se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2 * pq}{(N - 1)e^2 + z^2 * pq}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra.

N : Tamaño de la población = 1524 pacientes anuales

z : Valor tabulado 1,96, de la distribución normal al 95% de confianza.

P : Probabilidad de ocurrencia de la característica observada 0,5

q : Probabilidad de no ocurrencia de la característica observada 0,5

e : Error de muestreo permitido, 0,05

Reemplazando valores en la formula

$$n = \frac{1524(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(1524 - 1)0.5^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 307$$

Verificando si necesita factor de corrección

$$\text{Si } \frac{n}{N} > 0.05 \rightarrow n_e = \frac{n}{(1 - \frac{n}{N})}$$

Reemplazando valores

$$\frac{307}{7731524} = 0.33 > 0.05 \rightarrow n_e = \frac{307}{(1 - \frac{307}{1524})} = 256$$

Luego la muestra será 256 pacientes de emergencia tomados al aleatoriamente

ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE CENTRO DE SALUD NUEVO CHAO, 2023”

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en Centro de Salud Nuevo Chao, 2023.

Yo.....de años con DNI, declaro haber sido informada de los propósitos del presente estudio. Me comprometo a responder con veracidad a cada una de las preguntas planteadas en la encuesta.

Por su parte la investigadora se compromete a respetar los derechos del paciente, la confiabilidad, secreto de los datos personales de la persona en estudio.

Únicamente se revelarán los datos de manera general en los resultados procurando en momento el bienestar y respetando los derechos humanos de la persona en estudio.

Se aceptará si la persona, en señal de conformidad y aceptación voluntaria.

Firma.....

