

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE ENFERMERIA

EMERGENCIAS Y DESASTRES



**CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS
QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO
DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO 2023**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

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

TESISTAS:

Lic. Enf. GARAY SANTIAGO, Nelly Angelica

Lic. Enf. NAZARIO ZEVALLOS, Lizeth

Asesora:

Dra. LLANOS DE TARAZONA, Marina Ivercia.

HUANUCO-PERU

2023

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a todos aquellos, cuyo apoyo inquebrantable nos ha impulsado a perseguir la excelencia en este estudio. Agradecemos a los profesionales de la salud, quienes día a día dedican su esfuerzo y vocación para brindar atención de emergencia.

A los valiosos usuarios de este servicio, ustedes son el corazón de nuestra investigación. Sus experiencias, percepciones y necesidades han sido la fuerza impulsora detrás de nuestro compromiso en mejorar el servicio de salud. Este trabajo es un testimonio de nuestro compromiso compartido de trabajar hacia un sistema de salud más eficiente y sensible a las necesidades de la comunidad.

Finalmente, dedicamos este esfuerzo a un futuro. Que este trabajo contribuya a la reflexión, la mejora continua y la creación de políticas que beneficien a las generaciones venideras.

Con gratitud y dedicación,

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a los usuarios que participaron en este estudio, compartiendo sus experiencias y percepciones. Su contribución valiosa ha enriquecido enormemente nuestra comprensión y ha dado voz a sus vivencias en el servicio de emergencia. Sin su colaboración, este trabajo no habría sido posible.

Expresamos nuestro profundo agradecimiento al personal de Salud, cuya cooperación y disposición fueron fundamentales para la realización de esta investigación. Su compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención médica han sido inspiradores.

Agradecemos a nuestros asesores y profesores por su orientación experta y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y consejos han sido fundamentales para dar forma a este trabajo y elevar su calidad.

A nuestras familias y seres queridos, les agradecemos por su paciencia, comprensión y aliento constante. Su apoyo incondicional ha sido un pilar fundamental durante este viaje académico.

Finalmente, agradecemos a la comunidad académica y a todas las personas que, de una manera u otra, contribuyeron a este proyecto.

Con profundo agradecimiento,

RESUMEN

Esta tesis aborda la evaluación de la calidad de atención y la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del centro médico Santa María del Valle, ubicado en Huánuco, durante el año 2023. El propósito fundamental consiste en "evaluar la conexión entre la calidad de atención y la percepción de los usuarios que acuden el Servicio de emergencia del centro de salud Santa María del Valle en 2023". Se adoptó una metodología mixta, utilizando enfoques cuantitativos y cualitativos. Clasificado como de nivel aplicativo y con diseño no experimental, se recopilaron datos mediante encuestas aplicadas a los usuarios. La muestra de 60 personas fue seleccionada intencionalmente de la misma población. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Pearson (r) es 0.732, lo que sugiere una correlación positiva importante y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la percepción de los usuarios en la esfera investigada. La significancia se respalda con un valor de p (Sig bilateral) de 0.000, por debajo del umbral de 0.01, permitiendo afirmar con un 99% de confianza la existencia de esta correlación positiva alta, en consecuencia, se respalda la hipótesis H_{i1} , la cual señala la presencia de una relación significativa en la calidad de atención percibida por los usuarios en el servicio de emergencia del centro de Salud Santa María del Valle, Huánuco 2023. Se revelan aspectos fundamentales sobre la calidad de atención, abordando elementos como tiempos de espera, accesibilidad, comunicación médico-paciente, calidad de diagnóstico y tratamiento, entre otros. En conclusión: La investigación llevada a cabo sobre la calidad y las percepciones de los usuarios en relación con la atención recibida., se cumple la relación entre las mismas y se rechaza la hipótesis nula. resaltando tanto aspectos positivos como áreas de mejora identificadas por la comunidad.

Palabras clave: Comunicación, atención, ambiente y equipo.

ABSTRACT

This thesis addresses the evaluation of the quality of care and the perception of the user who goes to the emergency service of the Santa María del Valle medical center, located in Huánuco, during the year 2023. The fundamental purpose is to "evaluate the connection between the quality of care and the perception of users who visit the Emergency Service of the Santa María del Valle health center in 2023". A mixed methodology was adopted, using quantitative and qualitative approaches. Classified as application level and with a non-experimental design, data was collected through surveys administered to users. The sample of 60 people was intentionally selected from the same population. The results show that the Pearson correlation coefficient (r) is 0.732, which suggests an important and statistically significant positive correlation between the quality of care and the perception of users in the investigated area. The significance is supported with a p value (bilateral Sig) of 0.000, below the threshold of 0.01, allowing us to affirm with 99% confidence the existence of this high positive correlation, consequently, the hypothesis H_{i1} is supported, which indicates the presence of a significant relationship in the quality of care perceived by users in the emergency service of the Santa María del Valle Health Center, Huánuco 2023. Fundamental aspects of the quality of care are revealed, addressing elements such as waiting times, accessibility, doctor-patient communication, quality of diagnosis and treatment, among others. In conclusion: The research carried out on the quality and perceptions of users in relation to the care received, the relationship between them is fulfilled and the null hypothesis is rejected. highlighting both positive aspects and areas for improvement identified by the community.

Keywords: Communication, attention, environment and team.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICO	x
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Fundamentación del Problema de investigación	13
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	18
1.2.1. Problema general	18
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 Justificación e importancia	18
1.5 Limitaciones	20
1.6 Formulación hipótesis.....	20
1.6.1 Hipótesis general	20
1.6.2 Hipótesis específicas	20
1.7 Variables	21
1.8 Definición Teórica y Operacionalización de Variables	21
1.8.1 Operacionalización de Variables.....	22
CAPITULO II. MARCO TEORICO	24
2.2. Bases Teóricas	28
2.3 Bases conceptuales	43
2.4 bases epistemológicas	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	45
3.1 Ámbito	45
3.2 Población	45

3.3 Muestra	46
3.3.1 Método de muestreo	46
3.4 Nivel y Tipo de estudio	47
3.5 Diseño de investigación	47
3.6 Métodos, técnicas de instrumentos	48
3.6.1 Métodos	48
3.6.2 Técnica	49
3.6.3 Instrumentos	49
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento	50
3.8. Procedimiento	53
3.9 Tabulación y análisis de datos	53
3.10 Consideraciones éticas	54
CAPÍTULO IV. RESULTADO	55
4.1 Análisis descriptivo	55
4.2 Análisis inferencial	107
Contrastación de las Hipótesis	107
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	113
5.1. Presentar la contratación de resultados del trabajo de investigación	113
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA	116
NOTA BIOGRAFICA.....	122
ANEXOS.....	124
Anexo N 01 Matriz de consistencia	125
Anexo N 02 Consentimiento Informado	127
Anexo N 03 Instrumento	128
Anexo N 04 Validez de Instrumentos	132
Anexo N 05 Acta de defensa de tesis	135
Anexo N 06 Constancia de similitud.....	137
Anexo N 07 Reporte de similitud.....	138
Anexo N 08 Autorización de publicación.....	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Resumen del procesamiento de los casos	52
Tabla N° 2: Estadísticos de fiabilidad	52
Tabla N° 3: Edad	55
Tabla N° 4: Sexo	56
Tabla N° 5: Grado de Instrucción	57
Tabla N° 6: Tiempo de permanencia en emergencia	58
Tabla N° 7: La enfermera(o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.....	59
Tabla N° 8: La enfermera(o) lo identifica con su nombre	60
Tabla N° 9: La enfermera(o) le brinda información que usted necesita	61
Tabla N° 10: La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.	62
Tabla N° 11: La enfermera(o) le brinda un trato amable.	63
Tabla N° 12: La enfermera(o) es respetuosa	64
Tabla N° 13: La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.	65
Tabla N° 14: La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.....	66
Tabla N° 15: La enfermera(o) respeta su intimidad.	67
Tabla N° 16: La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.....	68
Tabla N° 17: La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores	69
Tabla N° 18: La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.	70
Tabla N° 19: La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales	71
Tabla N° 20: La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar	72
Tabla N° 21: Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.....	73
Tabla N° 22: La enfermera(o) satisface sus necesidades	74
Tabla N° 23: Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.	75
Tabla N° 24: Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o)	76
Tabla N° 25: La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.	77
Tabla N° 26: La enfermera lo llama a usted por su nombre.	78
Tabla N° 27: La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.	79
Tabla N° 28: La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio	80
Tabla N° 29: La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.	81
Tabla N° 30: La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.	82
Tabla N° 31: La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.	83
Tabla N° 32: La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.	84

Tabla N° 33: La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento	85
Tabla N° 34: Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).	86
Tabla N° 35: La enfermera(o) es amable con usted en la atención.	87
Tabla N° 36: La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.	88
Tabla N° 37: El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.	89
Tabla N° 38: La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.	90
Tabla N° 39: El cuidado que brinda la enfermera(o) es el Suficiente para satisfacer sus necesidades.	91
Tabla N° 40: La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.	92
Tabla N° 41: Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.	93
Tabla N° 42: El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.	94
Tabla N° 43: Observa usted su ambiente limpio y ordenado	95
Tabla N° 44: Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios	96
Tabla N° 45: El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.....	97
Tabla N° 46: Observa Usted, que las enfermeras(os) se Preocupan por mantener la ventilación adecuada.	98
Tabla N° 47: El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación	99
Tabla N° 48: Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.	100
Tabla N° 49: Los ambientes del servicio de emergencia Son cómodos.	101
Tabla N° 50: La enfermera(o) se preocupa por su Comodidad y descanso.	102
Tabla N° 51: La enfermera(o) ofrece las condiciones	103
Tabla N° 52: Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad	104
Tabla N° 53: Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o)...	105
Tabla N° 54: Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.	106
tabla N°55: Contrastación de las Hipótesis general.....	107
Tabla N°56: Contrastación de las Hipótesis específico 1.....	108
Tabla N°57: Contrastación de las Hipótesis específico 2.....	108

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico N° 1: Rangos del alfa de Cronbach	52
Gráfico N° 2: Edad	55
Gráfico N° 3:Sexo	56
Gráfico N° 4:Grado de Instrucción	57
Gráfico N° 5:Tiempo de permanencia en emergencia	58
Gráfico N° 6: : La enfermera(o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.	59
Gráfico N° 7:: La enfermera(o) lo identifica con su nombre	60
Gráfico N° 8: La enfermera(o) le brinda información que usted necesita	61
Gráfico N° 9:La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.	62
Gráfico N° 10:: La enfermera(o) le brinda un trato amable.	63
Gráfico N° 11:La enfermera(o) es respetuosa	64
Gráfico N° 12:La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.	65
Gráfico N° 13:La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.....	66
Gráfico N° 14: La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.....	67
Gráfico N° 15: La enfermera(o) respeta su intimidad.	70
Gráfico N° 16:La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.....	71
Gráfico N° 17: La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales	71
Gráfico N° 18:La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar	72
Gráfico N° 19:: Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante	73
Gráfico N° 20:La enfermera(o) satisface sus necesidades	74
Gráfico N° 21:La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores	75
Gráfico N° 23: Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.	75
Gráfico N° 24:Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o)	76
Gráfico N° 25:La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.	77
Gráfico N° 26:La enfermera lo llama a usted por su nombre.	78
Gráfico N° 27: La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.	79
Gráfico N° 28: La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio	80
Gráfico N° 29:La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.	81
Gráfico N° 30: La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.	82
Gráfico N° 32:La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.	83
Gráfico N° 33:La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.	84

Gráfico N° 34:La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento	85
Gráfico N° 35:Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).	86
Gráfico N° 36:La enfermera(o) es amable con usted en la atención.....	87
Gráfico N° 37: La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.	88
Gráfico N° 38:El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente	89
Gráfico N° 39:La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.	90
Gráfico N° 40: El cuidado que brinda la enfermera(o) es el Suficiente para satisfacer sus necesidades.	91
Gráfico N° 41:La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.	92
Gráfico N° 42:Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.	93
Gráfico N° 43:El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.	94
Gráfico N° 44:Observa usted su ambiente limpio y ordenado	95
Gráfico N° 45:Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios	96
Gráfico N° 46:El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación	97
Gráfico N° 47:Observa Usted, que las enfermeras(os) se Preocupan por mantener la ventilación adecuada.	98
Gráfico N° 48:El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación	99
Gráfico N° 49:Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.	100
Gráfico N° 50:Los ambientes del servicio de emergencia Son cómodos.	101
Gráfico N° 51:La enfermera(o) se preocupa por su Comunidad y descanso.	102
Gráfico N° 52:La enfermera(o) ofrece las condiciones	103
Gráfico N° 53:Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad	104
Gráfico N° 54:Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).	105
Gráfico N° 55:Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.	106

INTRODUCCIÓN

En el entorno actual de la atención médica, la calidad de los servicios de emergencia es esencial para asegurar una atención efectiva y satisfactoria a los usuarios. En este contexto, este artículo fue diseñado para investigar y evaluar la calidad y percepción de la atención de salud entre los usuarios que solicitaron servicios de emergencia.

La atención de emergencia juega un papel fundamental en la preservación de la salud y la vida de las personas, la experiencia del usuario en estos momentos críticos no solo impacta en su bienestar físico, sino también en su percepción general del sistema de salud. Por esta razón, este estudio se plantea como un intento de comprender en detalle los factores que afectan la calidad de la atención de emergencia y cómo estos impactan en las percepciones de aquellos que han experimentado directamente este servicio.

A través de una combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos, esta investigación busca abordar preguntas cruciales relacionadas con los tiempos de espera, la eficacia de los diagnósticos y tratamientos, la comunicación médico-paciente, la accesibilidad y otros aspectos fundamentales que impactan en la calidad de atención. Al analizar las vivencias de los usuarios y del personal de salud, buscamos identificar áreas específicas de mejora que puedan contribuir a la optimización de los servicios de emergencia y, en última instancia, elevar los niveles de las atenciones en el centro de salud.

Este estudio no solo aspira a ser una contribución académica significativa al campo de la atención médica, sino también a proporcionar recomendaciones prácticas y aplicables que puedan influir positivamente en la toma de decisiones y en la ejecución de mejoras concretas en el servicio de emergencia. En última instancia, se busca promover un sistema de salud más eficiente, centrado en el usuario y orientado hacia la excelencia en la atención de emergencia.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Fundamentación del Problema de investigación

La responsabilidad de asegurar la eficacia de la atención médica se distribuye entre diversos grupos dentro del centro de atención médica. No obstante, se destaca la importancia del papel desempeñado por las enfermeras, quienes ofrecen atención directa y mantienen un contacto prolongado con el paciente. En este contexto, Proporcionar atención interpersonal de alta calidad se considera importante para garantizar el cumplimiento del paciente. Estos, debido a su extraordinaria sensibilidad hacia la forma en que son tratados, tienden a evaluar la calidad de la atención en su conjunto principalmente a través de este aspecto, incluso al considerar los aspectos técnicos involucrados.

La implementación y aseguramiento de la calidad de atención se encuentra contemplada en las directrices establecidas por el Ministerio de Salud. Esta guía sirve como base de orientación para los profesionales de la salud al proporcionar. Los principios bioéticos, tales como la justicia, la equidad y la preparación, actúan como pautas orientadoras.

Florence N., Considerado un fundador en la atención moderna, fundadora de la formación científica del recurso humano de enfermería, lideró, al lado de un grupo de colegas, la prestación de cuidados meticulosos y dedicados a los soldados durante la guerra de Crimea. Este esfuerzo resultó en la notable mejoría de muchos pacientes, con una disminución significativa de las tasas de mortalidad. Los logros destacaron ante la sociedad y la importancia del trabajo de las enfermeras. Nightingale, apodada la "dama de la lámpara" por sus rondas nocturnas, brindaba apoyo emocional a los soldados en los dormitorios. A lo largo de los años, han surgido nuevos modelos de atención en la práctica de la enfermería, todos los cuales hacen hincapié en la relación enfermerapaciente y la necesidad de proporcionar atención de calidad que sea tanto técnica como científica, además de mantener un enfoque humanístico.

En la actualidad, la atención médica global está centrada en la priorización de la calidad, es esencial para resguardarlos de los riesgos inherentes al sistema de salud. Este desafío implica un compromiso colectivo de todos los profesionales en el ámbito de la salud.¹

A escala global, las naciones sudamericanas han adoptado el concepto de calidad en relación con los servicios de salud. Esta evolución no implica que los servicios de salud en la región hayan sido históricamente deficientes, sino que siempre han priorizado la búsqueda de la calidad en los productos y servicios ofrecidos.²

La Organización Mundial de la Salud afirma que toda persona tiene derecho a la salud y al más alto nivel y considera a la calidad de atención como un objetivo del macroproyecto de salud para todos³

En México, según los hallazgos de la segunda encuesta nacional sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios de salud, el 62% de los pacientes que reciben atención expresan que los servicios de salud son deficientes y de baja calidad (Programa Nacional de Salud [PNS], 2009-2013). Además, los problemas identificados incluyeron baja calidad de la atención, insatisfacción generalizada con la calidad de la atención, aumento de las quejas de acoso y trato grosero y negativo de los pacientes. (PNS 2009-2013)⁴

“No obstante en un estudio realizado en Perú en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (2013) el 50% de pacientes mostró porcentajes de aprobación en relación a las categorías siempre y casi siempre con las características negativas de percepción de la calidad de atención de enfermería, el 58.4% de pacientes refirió ser tratado como un numero de cama o un diagnóstico, llegando a la conclusión que los cuidados y la buena atención de enfermería desde la percepción del usuario se caracteriza por una buena aceptación pero una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia”⁵

En su teoría, Jean Watson presenta un modelo que anima a las enfermeras a hacer más que realizar procedimientos, tareas y habilidades en la práctica médica. En lugar de eso, aboga por que la enfermera comprenda la esencia misma del cuidado al paciente. Quien brinda cuidados a varios pacientes, utilizando los 10 factores de cuidados, cada 4 15 factor de cuidado describe el proceso de cuidado de como el paciente alcanza o mantiene la salud o muere en paz.⁶

En diferentes países del mundo se han realizado evaluaciones sobre la atención de calidad que brindan los profesionales de salud y en especial de Borré Ortiz (2013) en

donde se busca Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes que se encuentran atendidos ⁷

DU GAS afirma: al cuidar al paciente la enfermera también se preocupa por él. Numerosos pacientes perciben que la persona encargada de su cuidado, es decir, aquel individuo que les proporciona auténtica comodidad y consuelo, demuestra una verdadera preocupación por ellos. Es verdadero cuidado si una enfermera comprende y respeta al paciente como individuo, reconoce su valor y dignidad y cumple con su deber de cuidar.⁸

La calidad, en esencia, representa un valor social, un elemento ético y una responsabilidad inherente a cualquier organización, siendo un requisito indispensable para su continuidad. La calidad implica la habilidad de llevar a cabo adecuadamente lo que se debe hacer, contando con las herramientas necesarias para lograrlo. En el ámbito de la enfermería.⁹

La enfermería se define como la profesión centrada en brindar cuidados, que abarcan desde acciones simples como higienizar y aplicar vendajes hasta intervenciones altamente complejas en unidades de cuidados intensivos. Cualquiera que sea la naturaleza de estos cuidados, es necesario contar con una base teórica y seguir una metodología específica (como el proceso de enfermería). Además, estos cuidados deben regirse por principios éticos para garantizar la prestación de cuidados de calidad.¹⁰

La excelencia en la atención sanitaria significa la implementación adecuada de intervenciones que han demostrado ser seguras, entregadas a las poblaciones de manera oportuna y rentable, y que tienen el potencial de impactar positivamente la salud de los usuarios. Principalmente porque dedican la mayor parte de su tiempo a interactuar con los pacientes¹¹.

Cabe señalar que una emergencia personal o una situación de emergencia significa una violación de la integridad física, funcional y/o mental que amenaza la vida o la capacidad funcional de una persona por diversas causas de diversa gravedad. Estas situaciones requieren atención médica inmediata para salvar vidas y prevenir consecuencias potencialmente graves ahora y en el futuro.

En los servicios de emergencia, es común que los pacientes se encuentren con las enfermeras por primera vez, y la calidad de la atención recibida¹².

El equipo de enfermería desempeña una función crucial en el bienestar del individuo atendido, facilitando la satisfacción de las necesidades físicas.

A nivel emocional, mental y social, los usuarios de determinados establecimientos de salud lamentablemente expresan cierto grado de insatisfacción con la atención brindada por las enfermeras. Estas quejas pueden surgir porque algunos empleados no conocen o ignoran el verdadero significado de cuidar. Estas quejas se convierten en indicadores importantes y en una herramienta de gestión que permite a los gestores establecer estándares de calidad. Esto nos permite realizar los cambios necesarios en el cuidado y atención brindados a nuestros usuarios.

Cada proceso puede ser perfeccionado, y la tarea consiste en identificar cuáles de los procesos en situaciones de urgencia y emergencia son fundamentales y deben ser mejorados hasta alcanzar un nivel de cumplimiento considerado como satisfactorio¹³.

La disciplina de Enfermería considera el cuidado humanizado como eje de su quehacer, con un compromiso en la entrega de cuidados no observado en otras disciplinas ¹⁴.

El cuidado constituye la base sobre la que se rige la práctica profesional de la enfermería. El cuidar es Procurar, a una cosa o persona, la vigilancia o las atenciones necesarias para evitarle algún mal o peligro¹⁵.

La calidad de la atención constituye una parte crucial del compromiso profesional, ya que contribuye a obtener los resultados de salud esperados por el paciente. Los profesionales ajustan sus acciones según las circunstancias y toman decisiones para lograr objetivos y gestionar la calidad de la atención. Según Kérouack ¹⁶,

En el ámbito sanitario, los profesionales deben ser capaces de gestionar sus propias emociones y las de sus pacientes. Brindar apoyo terapéutico adecuado significa desarrollar habilidades y confianza en su capacidad para comunicarse efectivamente con los pacientes¹⁷.

En las salas de emergencia, las enfermeras brindan atención a pacientes con afecciones graves o potencialmente mortales y a pacientes terminales que requieren tratamiento inmediato. En esta situación, las enfermeras toman decisiones

fundamentadas en el conocimiento científico y los principios éticos profesionales que respaldan su práctica, proporcionando así atención compasiva y de calidad a los pacientes¹⁸.

Esto representa un desafío profesional significativo para el enfermero, Porque podrás mantener tu perfil profesional y tu personalidad, recordando siempre que la esencia de la asistencia sanitaria es el cariño¹⁹.

En la realidad de la atención clínica, Se observó que se aplicaron estándares de tecnología médica de emergencia una vez que el paciente llegó a la sala de emergencia. Esta normativa implica una serie de cuidados primarios según la patología del paciente, seguidos por su traslado a la sección apropiada.

Actualmente, se ha notado que el profesional de enfermería, cuyo enfoque debería centrarse principalmente en el paciente y cuya esencia laboral es el cuidado, ha experimentado una pérdida de este enfoque. Esta situación podría explicar la insatisfacción del usuario con el servicio de cuidados, dada la limitada interacción que se observa en la situación actual²⁰.

En entornos de servicios de emergencia, durante las interacciones con los pacientes, estos expresan comentarios como: "En ocasiones, la enfermera me habla de manera elevada...", "Falta de paciencia...", "Tardanza en la atención...", "Falta de explicación sobre procedimientos o medicamentos...", "Falta de saludo...", y "Falta de respuesta a mis preguntas...", entre otras manifestaciones.

La percepción enfermera se refiere a la imagen intelectual que tiene el usuario del cuidado enfermero. Considerados individuos en todos los niveles. Se origina a partir de la impresión que el paciente obtiene al observar cómo la enfermera desempeña su labor al proporcionarle los cuidados necesarios²¹.

En el ámbito del cuidado de enfermería, es esencial dirigirse a las necesidades del paciente de manera integral, considerándolo como un ser biopsicosocial. Esto requiere que el profesional de enfermería tenga una disposición abierta, comprometida y capaz de establecer una relación que fomente la libre expresión del paciente sin ocultar sus necesidades²².

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que en algunos estudios se exploran aspectos como la edad, el género y la condición de salud. Además,

indican que los pacientes experimentan una percepción negativa en cuanto a la atención brindada por el personal de salud, especialmente las enfermeras (enfermeros). Los pacientes consideran afortunado recibir un trato amable o positivo, y la falta de ello resulta en malestar, irritabilidad y ansiedad durante su estadía en el hospital²³.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la calidad de atención y percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el centro de salud santa María del valle – 2023?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación de calidad de Atención y percepción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Centro Salud Santa María del valle 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la calidad de atención y la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión componente Humano a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.
- Identificar la calidad de atención y la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

1.4 Justificación e importancia

La búsqueda de una atención médica de calidad es una responsabilidad compartida de todos los profesionales y se considera un indicador clave de la calidad de una institución médica. Proporcione una orientación adecuada a los usuarios y asegure que las interacciones interpersonales sean oportunas, continuas, dinámicas y seguras. Esto desempeña un papel significativo en la mejora de la calidad del.

Nivel teórico

La apreciación del usuario sobre la eficacia de la vigilancia médica constituye la base para comprender la situación actual y adoptar medidas efectivas de promoción y prevención. La garantía de calidad representa una parte fundamental de los esfuerzos profesionales destinados a alcanzar los resultados de salud esperados por el paciente. Las enfermeras ajustan sus acciones a la situación y toman decisiones orientadas a cumplir objetivos. En este proceso, las enfermeras deben ser competentes para gestionar tanto sus propias emociones como las de los pacientes, ofrecer un apoyo terapéutico adecuado, demostrar confianza en su capacidad para comunicarse eficazmente con los pacientes y desarrollar habilidades de comunicación efectiva con ellos¹⁷.

A nivel práctico

En la realidad clínica, se ha encontrado que los pacientes que llegan a la sala de emergencias cumplen con los requisitos de las normas técnicas médicas de emergencia. Esta normativa implica una serie de cuidados primarios en función de la patología que presente, seguidos por su traslado a la sección correspondiente.

Otro aspecto a considerar es la presencia de instrumentos, equipos y materiales médicos que influyen en la percepción subjetiva del paciente. Sumado a esto, la ansiedad de los pacientes que acuden a recibir tratamiento provoca reacciones negativas, lo que muchas veces dificulta la formación de una buena relación entre enfermeras y pacientes. Actualmente, se observa que ha desaparecido la importancia del interés del enfermero por el paciente y el trabajo orientado al cuidado. Por tanto, los usuarios no pueden estar satisfechos con su atención sanitaria cuando tienen el control de lo que sucede y de las pequeñas interacciones que se producen.

A nivel metodológico

Una perspectiva metodológica nos posibilita contribuir con "Educación para la Salud". Además, este estudio establece una herramienta de recopilación de datos robusta para las variables propuestas, estableciendo un precedente valioso para futuros proyectos de investigación.

1.5 Limitaciones

No se tiene ninguna limitación para el desarrollo del proyecto.

1.6 Formulación hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi1: Existe relación significativa de la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de salud Santa María del Valle, Huánuco 2023.

Ho1: No Existe relación significativa de la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de salud Santa María del valle, Huánuco 2023.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión componente Humano a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Ho1: No Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión componente Humano a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Ho1: No Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

1.7 Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención

VARIABLE DEPENDIENTE: Percepción del usuario

1.8 Definición Teórica y Operacionalización de Variables

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A Nivel Internacional

En el año 2014, un equipo de investigadores en Chile, compuesto por Monje, Paulina Miranda C, Jessica Oyarzun G, Fredi Seguel P., Elizabeth Flores G, llevó a cabo un estudio centrado en las percepciones de las enfermeras sobre el cuidado humanizado, desde la perspectiva de los usuarios hospitalarios. El objetivo primordial fue comprender la percepción de los pacientes ingresados en servicios médicos para adultos en un hospital complejo respecto a la atención humanizada y los factores asociados. La investigación, que consistió en un estudio transversal y correlacional, involucró a 171 pacientes hospitalizados en instituciones médicas durante el año 2014. Donde revelaron que el 54,4% de los pacientes hospitalizados eran mujeres, con una edad promedio de 56 años. A lo largo de un periodo de 2 años, la duración media de la hospitalización fue de 6,95 días. La mayoría de los casos ingresaron al hospital con un diagnóstico de enfermedad circulatoria (33,9%). En cuanto a la percepción de los pacientes, el 86% afirmó recibir siempre una atención humanizada, el 11,7% casi siempre, el 1,8% algunas veces y el 0,6% nunca.

En México, Ortiz E., Muñoz J. Torres²⁵ realizaron un estudio sobre “Satisfacción de los usuarios con la calidad de atención en los servicios de urgencias de 15 hospitales de Hidalgo”. El objetivo principal fue evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios institucionales de salud. Este estudio utilizó un enfoque descriptivo, exploratorio y transversal y se llevó a cabo en 15 hospitales de Hidalgo, México, en febrero de 2000. Se entrevistó a un total de 8.555 usuarios. Como resultado, el 15,06% de los usuarios expresaron insatisfacción, y la percepción de baja calidad relacionada con la insatisfacción fue del 10,8% ($p < 0,05$). Además, el 18,5% estaban insatisfechos y no tenían intención de volver al mismo hospital, y el 65% de los casos estaban relacionados con la percepción de mala calidad ($p < 0,05$). Las quejas incluyeron falta de información sobre la afección, falta de comunicación, tratamiento de consulta complicado, conciencia de baja calidad, asistencia tardía y falta de baños sanitarios en la sala de espera. el cuarto”.

En Bogotá, Gonzales B. ²⁶, realizó un estudio titulado “Aceptación de asistencia humanitaria por parte de pacientes ingresadas en hospitales de emergencia ginecológica

y obstétrica". El propósito principal de la investigación fue detallar las percepciones de atención personalizada entre los pacientes que utilizan este servicio. El estudio se llevó a cabo mediante un diseño descriptivo y transversal, teniendo una población de interés conformada por 30 pacientes. Los resultados revelaron que un 73% de las mujeres admitidas en el servicio de ingreso de emergencia obstétrica de la Clínica Salud opinaban que las enfermeras ofrecen una atención humanizada. Además, el 11 % informó que casi siempre recibió atención personalizada por parte del personal de atención médica, el 12 % informó que a veces la experimentó y el 4 % informó que nunca experimentó atención personalizada por parte del personal de atención médica.

A NIVEL NACIONAL

En Cajamarca, Yeny Carmona Sandoval ²⁷, llevó a cabo una investigación titulada "Percepción del paciente sobre la calidad de la atención médica en el servicio de cirugía general". El Hospital Regional de Cajamarca realizó dicho estudio con el propósito de evaluar las actitudes de los pacientes hospitalizados y determinar la calidad de la atención. En cirugía. El estudio tuvo un diseño descriptivo, transversal y estudió una muestra de 65 pacientes que recibieron tratamiento en el segundo trimestre de este año. Como resultado, la mayoría de los pacientes que visitaron el Hospital Regional de Cajamarca tenían entre 46 y 60 años, eran hombres y solteros. La mayoría de las mujeres eran amas de casa, seguidas por empleadas de oficina. Existe un nivel de educación primaria incompleto. Se encontró que la percepción de la atención médica era promedio (no buena) con un 44,6%, mientras que la percepción de la atención médica como buena y mala era igual con un 27,7% cada una. Tras el análisis dimensional, se observó que la dimensión con el mayor nivel de consenso respecto a la calidad de la atención médica percibida por los pacientes fue el medio ambiente, con un 56,9%, seguida por las dimensiones humana y técnica, con un 47,75% y un 46,2%.

En Arequipa, Katherin Magali Camino Surco Vanessa Hañari Cabana ²⁸, Se llevó a cabo una investigación titulada "Aceptación de la enfermería y satisfacción del usuario en servicios de emergencia" por parte de H.K.H.D. El propósito de este estudio fue investigar la relación entre la percepción de la atención sanitaria y la satisfacción del usuario en los servicios de atención sanitaria aguda. La muestra incluyó a 150 usuarios de los servicios de vigilancia de emergencias. Los resultados indicaron que el 50,7% de los usuarios encuestados afirmaron recibir atención casi siempre, el 34,7% la recibía regularmente y solo el 12,0% indicó recibirla siempre. En cuanto a la percepción de recibir ayuda de enfermeras, el porcentaje varió, siendo que en ocasiones el 55,3% sintió

que recibía ayuda. En términos de satisfacción de los usuarios, el 28,0% manifestó estar muy satisfecho, el 16,7% ligeramente satisfecho y un promedio del 55,3% se mostró satisfecho con la atención recibida. En el análisis de la relación entre la aceptación de la enfermería y la satisfacción del usuario, se observó que el 36,0% de los usuarios que recibieron atención médica casi siempre tenían niveles de satisfacciones medio, y el 19,3% de los usuarios que siempre recibieron atención médica expresaron un nivel de satisfacción alto, especialmente en lo que respecta a la lactancia materna.

En Lima, Espinoza Carrión Erika Evelyn 29, Se llevó a cabo una investigación titulada "Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención médica en el servicio quirúrgico del Hospital de Emergencia Grau". Lo principal fue analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención proporcionada por las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital de Emergencias Grau. Metodológicamente, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y un enfoque prospectivo transversal. La población de interés incluyó a 30 pacientes del servicio de cirugía. Para la recopilación de datos, se utilizó un instrumento que consistió en un Encuesta de escala Likert modificada. La validez y la confiabilidad del instrumento se evaluaron mediante la opinión de expertos y una prueba piloto. Los resultados del estudio indicaron que la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención médica brindada por los enfermeros fue muy favorable desde el punto de vista técnico, así como muy favorable en los factores interpersonales y de comodidad.

En Puno, Evelyn Kelly Morocco Quispe ³⁰, realizó un estudio titulado "Calidad de los servicios de salud percibidos por pacientes adultos y adultos mayores en el Hospital Regional Manuel Núñez Boutron – Puno". El objetivo principal de este estudio fue evaluar la calidad de la atención médica con base en las percepciones de pacientes adultos y adultos mayores. Este estudio se categoriza en diseños descriptivos y comparativos, transversales y no experimentales. La muestra incluyó a 100 pacientes y se utilizó un método de encuesta para recopilar datos mediante un Encuesta estructurado que evalúa la calidad desde la perspectiva del paciente, incluyendo dimensiones técnicas, humanas y ambientales. Como resultado del estudio, la mayoría de los pacientes adultos y ancianos percibieron la calidad de la atención médica como media, con un 78% y un 74%, respectivamente. Desde una perspectiva técnica (oportuna, continua y segura), el 70% de los pacientes adultos percibió el tratamiento como inadecuado, mientras que el 52% de los adultos mayores lo percibió como estable. Las dimensiones de la personalidad (empatía, amabilidad, respeto, comunicación) se percibieron como normales en el 58% y el 70% de los pacientes adultos y ancianos, respectivamente. En

cuanto a las dimensiones ambientales (comodidad, ambiente, privacidad), los pacientes adultos (62%) y los adultos mayores (54%) percibieron la calidad de la atención como media.

En Lima, Fidela Adelaida Ventocilla Martínez ³¹, realizó un estudio titulado "Percepciones de los pacientes sobre la atención personalizada brindada por enfermeras especializadas en el servicio de control del Hospital de Emergencia Casimiro Ulloa en 2015". El objetivo fue determinar cómo los pacientes perciben la atención personalizada brindada por enfermeras en los servicios de seguimiento hospitalario. Este estudio se clasifica como de tipo descriptivo transversal simple, que puede analizar variables aplicadas, variables cuantitativas y variables que ocurren en un momento y lugar determinado. La muestra estuvo conformada por 24 pacientes del área de observación del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa. En cuanto a la percepción de los pacientes sobre la atención personalizada brindada por las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa, el 83,3% (20) de un total de 24 pacientes (100%) indicó que este comportamiento siempre ha estado asociado a ellos. Con el cuidado humanitario de una enfermera. Además, el 13% (3 pacientes) respondió que observaba este comportamiento casi siempre, el 4% (1 paciente) respondió que lo observaba algunas veces y ningún paciente respondió que nunca vio el comportamiento de cuidado humano de la enfermera.

A NIVEL LOCAL

En Huánuco, Fernández A., Tiburcio A., & Vasquez Z. ³², en el estudio titulado "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia de los hospitales regionales Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2014", llevado a cabo en Huánuco, se tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. La población de estudio se dividió en un grupo prospectivo y transversal que constaba de 115 pacientes. La recopilación de datos se realizó mediante un Encuesta utilizando la escala Likert. Los resultados de esta encuesta indican, entre otras cosas, que el personal médico evaluó negativamente la calidad de la atención médica, lo que resultó en la insatisfacción de los pacientes con la atención proporcionada en los hospitales.

2.2. Bases Teóricas

Enfermería

Florence Nightingale ³³, definió la enfermería como el arte y la ciencia de proporcionar cuidados integrales a las personas, abarcando aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales. Su atención se dirigía hacia la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el respaldo al paciente durante el proceso de recuperación. Además, Nightingale destacó la importancia del entorno en el que se brinda la atención, subrayando la necesidad de entornos limpios y bien organizados para favorecer la recuperación de los pacientes. Su visión revolucionaria y sus contribuciones sentaron las bases para el desarrollo de la enfermería moderna.

Para Watson³⁴, define ampliamente la enfermería como una "profesión de cuidado humano y experiencias humanas". Su perspectiva va más allá de una simple atención clínica y se enfoca en el cuidado transpersonal. Para Watson, la enfermería es un proceso interactivo y relacional que busca promover la salud, prevenir la enfermedad y proporcionar apoyo a las personas en su viaje hacia el bienestar. Su enfoque incluye aspectos físicos, mentales, emocionales y espirituales, reconociendo la singularidad y la dignidad de cada individuo. En esencia, Watson ve la enfermería como un acto de amor y humanidad.

Según la teoría de Virginia Henderson³⁵, La función propia de la enfermería es asistir al individuo, sano o enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación o a la muerte pacífica, que éste realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesario. Y hacerlo de tal manera que lo ayude a ganar independencia a la mayor brevedad posible. V. Henderson nos dice que la enfermera y el paciente idean juntos el plan de cuidados. La enfermera debe ser capaz no sólo de valorar las necesidades del paciente, sino también las condiciones y estados patológicos que las alteran. Hend afirma que la enfermera debe "meterse en la piel" de cada uno de sus pacientes para saber qué necesita. Las necesidades deben entonces ser ratificadas con el paciente.

Perfil de Enfermería

El término "Perfil de Enfermería" se refiere a una descripción integral y detallada de las habilidades, conocimientos, competencias y características. En el contexto de la atención médica, el Perfil de Enfermería puede incluir detalles sobre la formación académica, certificaciones, habilidades técnicas en procedimientos médicos, experiencia clínica, competencias en la gestión de cuidados, capacidad para trabajar en equipo, habilidades de comunicación, empatía y otros atributos esenciales para proporcionar una atención de calidad. Este perfil se utiliza en diversas instancias, como procesos de

contratación, evaluación del desempeño, planificación de la fuerza laboral en el ámbito de la salud y desarrollo profesional continuo. En resumen, el Perfil de Enfermería ofrece una visión completa de las capacidades y cualidades de un profesional de enfermería en el contexto de su práctica y contribución al cuidado de la salud³⁶.

Profesión de Enfermería

Se precisa como una disciplina dedicada al cuidado integral de la vigor, Orientada hacia la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de las personas a lo largo de su vida. Los profesionales de enfermería tienen una función fundamental en la atención de enfermería desempeñan un papel crucial en la atención sanitaria, trabajando en colaboración con otros profesionales de la salud para proporcionar cuidados basados en el conocimiento científico, la ética y la compasión. Además de brindar atención directa a los pacientes, los enfermeros participan en la gestión de servicios de salud, la educación, la investigación y la promoción de la salud en comunidades y entornos clínicos diversos. La enfermería se rige por estándares éticos y prácticas basadas en evidencia para asegurar la entrega de servicios de calidad y el bienestar de los individuos y la sociedad³⁷.

Enfermería Humanística

Este enfoque reconoce la importancia de tratar a los pacientes no solo desde una perspectiva clínica, sino también considerando sus necesidades emocionales, sociales y espirituales. En la enfermería humanística, los profesionales buscan establecer conexiones significativas con los pacientes, demostrando empatía, compasión y respeto por su dignidad. Este enfoque va más allá de los aspectos técnicos de la atención médica y se esfuerza por comprender y abordar las experiencias y preocupaciones únicas de cada individuo. En resumen, la enfermería humanística busca proporcionar cuidados centrados en el paciente, reconociendo la integralidad de la persona y su contexto³⁸.

Cuidado

El término "cuidar" se refiere a la acción de brindar atención, protección, supervisión o asistencia a algo o alguien para mantener su bienestar, seguridad o desarrollo. Cuidar implica un compromiso activo y afectuoso hacia el cuidado y la protección de personas, animales, objetos o incluso aspectos abstractos como la naturaleza o la salud.

El acto de cuidar puede manifestarse de diversas maneras, desde proporcionar atención física y emocional hasta garantizar la seguridad, la alimentación y la salud. Implica una responsabilidad hacia el otro y a menudo está relacionado con sentimientos de consideración, empatía y afecto.³⁹.

Según Collière, el cuidado enfermero es una respuesta a las necesidades del individuo, abarcando aspectos físicos, psicológicos, sociales y culturales. Este concepto se basa en la idea de que el cuidado es una acción que implica un compromiso activo y reflexivo del enfermero, orientado a promover la autonomía y el bienestar del paciente⁴⁰.

Pellegrino agrega que el cuidado implica una atención compasiva y respetuosa hacia el paciente, reconociendo su dignidad y singularidad. Además, enfatiza que el cuidado médico debe basarse en la honestidad, la integridad y la responsabilidad, y debe centrarse en el bien del paciente. Este enfoque ético destaca la importancia en las relaciones médicos-pacientes como una relación de familiaridad y resalta la obligación moral del médico de actuar en el mejor interés del paciente ⁴¹.

Ernestine Wiedenbach: Propuso el Modelo de Teoría del Cuidado, destacando la importancia de la comprensión de las necesidades del paciente y la elaboración del plan de cuidados de enfermería de acuerdo con esas necesidades⁴².

Josephine Paterson y Loretta Zderad: Desarrollaron la Teoría Humanística, Que se enfoca en la conexión interpersonal y destaca la relevancia de la presencia y la atención individualizada en la práctica de enfermería.

Imogene King: Su Teoría del Logro de Metas se enfoca en la interacción entre enfermera y paciente como un proceso dinámico y recíproco que busca lograr metas de salud.

Ida Orlando: Desarrolló la Teoría del Proceso Deliberativo, centrada en la interacción enfermera-paciente y cómo la enfermera interpreta las necesidades del paciente y responde a ellas.

Joyce Travelbee: Su teoría del interaccionismo humano pone de relieve la relevancia de la relación interpersonal y la empatía en el desarrollo del cuidado. La interacción también ha sido concebida como el encuentro entre el personal de enfermería y el paciente o la familia, expresado a través de la comunicación, ya sea verbal o no verbal⁴³.

Aquellos que centran su enfoque en la conceptualización de la intervención terapéutica sostienen que esta debería orientarse hacia la mejora y recuperación de los pacientes, estableciendo metas de tratamiento precisas y objetivos definidos. Esto implica que el profesional de enfermería debe poseer competencia en el área específica de su trabajo, demostrando conocimientos y habilidades al llevar a cabo las intervenciones con sus pacientes⁴⁴.

Dorothy Johnson, fue una enfermera y teórica de enfermería conocida por su Teoría del Modelo de Sistemas Conductuales. Según esta teoría, Dorothy Johnson se enfocó en la definición de "persona" y su relación con atención de enfermería.

En el contexto de la teoría de Johnson, La persona bajo cuidado se percibe como un sistema conductual que reacciona a estímulos tanto externos como internos. La persona, como sistema conductual, tiene necesidades específicas y responde a ellas a través de comportamientos y acciones. La enfermera, por lo tanto, tiene el papel de entender y abordar estas necesidades para promover el bienestar y la salud del individuo. En concreto, según Dorothy Johnson, la persona que recibe cuidado es vista como un sistema conductual con necesidades que la enfermera debe identificar y abordar para facilitar un proceso de cuidado efectivo y mejorar la salud del individuo⁴⁵.

El término "cuidado" abarca un concepto amplio que se refiere a la acción consciente y deliberada de atender, proteger, y satisfacer las necesidades físicas, emocionales, sociales y/o mentales de uno mismo o de otros. Este acto implica un compromiso activo con el bienestar y el desarrollo integral de un individuo, un grupo o incluso de cosas.

En el ámbito personal, el cuidado puede manifestarse a través de la atención a la salud, la alimentación adecuada, la práctica de hábitos de vida saludables y la gestión del bienestar emocional. También involucra la autoprotección y la toma de decisiones conscientes para mantener la salud y la seguridad.

En las relaciones interpersonales, el cuidado implica mostrar consideración, empatía y responsabilidad hacia los demás. Incluye la disposición a brindar apoyo emocional, a escuchar y comprender, así como a estar presente en momentos de necesidad.

En el contexto profesional, especialmente en áreas como la enfermería y la atención médica, el cuidado se manifiesta como la prestación de servicios orientados a

mejorar la salud y el bienestar de los pacientes. Esto implica la aplicación de conocimientos técnicos, el seguimiento de protocolos médicos y, crucialmente, la conexión humana para abordar las necesidades holísticas de los individuos.

Finalmente, el cuidado es una acción fundamental que implica la atención consciente y diligente hacia uno mismo, hacia los demás o hacia el entorno, con el propósito de mantener, mejorar o restaurar el bienestar en sus diversas dimensiones. Este concepto abarca tanto las acciones cotidianas como las prácticas profesionales, y está arraigado en la compasión, la responsabilidad y la empatía.

Calidad

La "calidad" se refiere a un estándar de excelencia, satisfacción y conformidad con criterios predefinidos que se aplica en diversos contextos. En la producción de bienes y servicios, implica la entrega de productos que cumplen o superan expectativas y que se ajustan a estándares específicos. En términos de satisfacción del cliente, se busca no solo cumplir sus necesidades y expectativas, sino también superarlas, generando confianza y fidelidad⁴⁶.

La calidad también está vinculada a la eficiencia de los procesos, buscando la optimización y consistencia en la entrega. En entornos normativos, implica la conformidad con requisitos y estándares establecidos, lo que contribuye a garantizar la integridad y seguridad en sectores como la salud, la manufactura o la educación⁴⁷.

La mejora continua es un aspecto clave de la calidad, promoviendo la identificación constante de oportunidades para perfeccionar productos, procesos y servicios. Además, la calidad puede tener una dimensión subjetiva en ciertos contextos, como en el ámbito artístico, donde la apreciación individual juega un papel importante⁴⁸.

Componente del Entorno

El "Componente del Entorno" se refiere a un elemento integral y contextual que influye directa o indirectamente en una situación, proceso o sistema específico. Este componente abarca todos los factores ambientales, sociales, económicos o culturales que rodean y afectan el objeto de estudio⁴⁹.

En diversos contextos, el "Componente del Entorno" puede ser crítico para comprender y evaluar la dinámica de un sistema o fenómeno. Por ejemplo, en el ámbito

de la salud, el entorno puede incluir factores geográficos, socioeconómicos y culturales que impactan la salud de las personas. En un proyecto empresarial, el entorno empresarial y económico circundante constituye un componente fundamental que influye en las operaciones y estrategias.

Este componente no solo se limita a los aspectos físicos o geográficos, sino que también abarca las interacciones sociales, las normas culturales, las políticas gubernamentales y cualquier otro factor externo que pueda tener un impacto en el objeto de análisis. Reconocer y comprender este componente es esencial para tomar decisiones 1 6 35 informadas y diseñar estrategias efectivas, ya que proporciona un marco de referencia para evaluar cómo los elementos circundantes pueden afectar o ser afectados por el objeto central en consideración.

Componente Interpersonal

El "Componente Interpersonal" constituye una dimensión esencial en diversos contextos, caracterizada por las interacciones y relaciones entre individuos. Este componente abarca las dinámicas humanas, las comunicaciones y las conexiones que se establecen entre personas en una variedad de situaciones y entornos. En entornos profesionales, el componente interpersonal se manifiesta a través de la colaboración, la comunicación efectiva, la gestión de relaciones y la empatía entre colegas, clientes o colaboradores. En el ámbito de la salud, este componente cobra relevancia en la relación entre profesionales de la salud y pacientes, donde la empatía y la comprensión son fundamentales. Las habilidades sociales, la capacidad para establecer vínculos afectivos y la gestión de conflictos son elementos clave dentro del componente interpersonal. Además, 1 1 25 35 36 este componente no se limita únicamente a interacciones cara a cara, sino que también abarca las dinámicas virtuales y las relaciones mediadas por la tecnología. Reconocer la importancia del componente interpersonal es esencial para promover ambientes colaborativos, fomentar la comprensión mutua y fortalecer las conexiones humanas en diversos contextos. La efectividad en este componente contribuye significativamente al éxito y bienestar en relaciones interpersonales, equipos de trabajo y en la construcción de comunidades sólidas. ⁵⁰

Enfermería en emergencias y desastres

"Enfermería en emergencias y desastres" se refiere a una disciplina especializada dentro de la enfermería que se centra en la atención de pacientes durante situaciones de crisis, catástrofes o emergencias. Los enfermeros especializados en emergencias y desastres están entrenados para proporcionar atención de calidad en condiciones difíciles y en entornos complejos. Sus responsabilidades incluyen la evaluación rápida de las necesidades médicas, la administración de cuidados urgentes, la coordinación con otros profesionales de la salud y la gestión eficiente de recursos limitados. Estos profesionales también desempeñan un papel esencial en la educación pública sobre preparación para emergencias y participan activamente en la planificación y ejecución de ejercicios de simulacro para garantizar una respuesta efectiva cuando ocurren eventos catastróficos. La enfermería en emergencias y desastres abarca una amplia gama de situaciones, que van desde accidentes en el hogar hasta desastres naturales y eventos de gran escala. La capacidad de estos enfermeros para adaptarse rápidamente, trabajar en equipo y proporcionar cuidados humanizados en condiciones difíciles es esencial para mitigar el impacto de situaciones críticas y contribuir a la recuperación de las comunidades afectadas⁵¹.

Definición de emergencia

Las emergencias pueden abarcar una amplia variedad de escenarios, como desastres naturales, accidentes, eventos médicos súbitos, crisis humanitarias o cualquier situación que demande acciones rápidas y eficaces para mitigar sus efectos y proteger a las personas afectadas. Las emergencias se caracterizan por su carácter imprevisto y la necesidad de intervenciones urgentes para prevenir daños mayores. Estas situaciones pueden requerir la movilización de recursos, la coordinación de equipos de respuesta y la implementación de medidas de gestión de crisis para garantizar una atención efectiva y minimizar riesgos. Es importante destacar que las emergencias pueden variar en escala y complejidad, y la preparación para enfrentarlas es fundamental tanto a nivel individual como institucional. La capacidad de respuesta ante emergencias implica una planificación adecuada, la formación de profesionales especializados y la colaboración efectiva entre diferentes organismos y comunidades para garantizar una gestión eficiente y cuidado óptimo durante situaciones críticas⁵².

Atención de calidad de enfermería

La atención de enfermería de calidad implica servicios profesionales, éticos y clínicos excelentes, con el objetivo principal de mejorar la salud y bienestar. Este

concepto implica una atención integral y centrada en el paciente, que va más allá de simplemente abordar las necesidades físicas y técnicas.

Algunos aspectos clave de la atención de calidad de enfermería incluyen:

Cuidado Integral: Considera las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales de la persona. La enfermera aborda no solo las condiciones de salud específicas, sino también el contexto completo en el que vive el paciente.

Comunicación Efectiva: Se basa en una comunicación clara y respetuosa. Esto implica escuchar activamente, proporcionar información comprensible y fomentar la participación del paciente en su propio cuidado.

Empatía y Respeto: Involucra el reconocimiento y respeto por la individualidad y la dignidad de cada persona. La empatía juega un papel crucial para comprender las experiencias y necesidades únicas de cada paciente.

Seguridad del Paciente: Incorpora acciones para asegurar la seguridad del paciente, evitando errores, asegurando la administración correcta de medicamentos y manteniendo un entorno seguro.

Colaboración Interdisciplinaria: Implica trabajar en conjunto con otros profesionales de la salud para proporcionar una atención coordinada y holística. La colaboración garantiza una atención integral y aborda las complejidades de las necesidades de salud.

Ética Profesional: Se basa en principios éticos sólidos, como la justicia, la autonomía y la beneficencia. La enfermera actúa con integridad y ética en todas las interacciones con el paciente.⁵³.

Generalidades sobre la percepción

Permite dar significado a conceptos, opiniones y sentimientos basados en experiencias pasadas, contexto social y conocimiento, creando conciencia de nuestro entorno⁵³.

Whitaker, La percepción es un proceso bipolar que involucra características de los estímulos y del receptor, incluyendo experiencias, motivos, actitudes y personalidad, al activar los órganos sensoriales⁵⁴.

La percepción en seres humanos resulta de la combinación de lo sensitivo, lo lógico y lo práctico, reflejando la personalidad, actitudes y experiencias en un proceso mental activo, que interpreta estímulos y forma significados basados en aprendizajes anteriores y características personales⁵⁵.

Tipos de percepción

En cuanto a los tipos de percepción se consideran:

Percepción biológica: La percepción biológica se refiere a la interpretación y comprensión de estímulos y señales del entorno por parte de organismos vivos, en particular, los seres humanos. Este tipo de percepción implica la capacidad de los sistemas biológicos para recibir, procesar y dar significado a la información sensorial relacionada con aspectos biológicos y fisiológicos. En el contexto humano, la percepción biológica implica la interpretación de señales sensoriales que están directamente relacionadas con procesos biológicos y funciones fisiológicas. Esto puede incluir la percepción de sensaciones relacionadas con el cuerpo, como el dolor, la temperatura, la presión, el equilibrio, entre otras. La percepción biológica es esencial para la supervivencia y adaptación de los organismos, ya que les permite interactuar de manera efectiva con su entorno y responder de manera adecuada a estímulos que pueden afectar su bienestar físico y biológico.⁵⁶

Percepción física: La percepción física se refiere al proceso mediante el cual los organismos captan, interpretan y comprenden la información que proviene de su entorno físico a través de los sentidos. Este proceso implica la recepción y procesamiento de estímulos sensoriales, como la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto, que permiten a los individuos interactuar y adaptarse a su entorno.

En un sentido amplio, la percepción física no se limita solo a la detección de estímulos sensoriales básicos, sino que también involucra la interpretación cognitiva de esta información. Esto significa que no solo se trata de recibir señales sensoriales, sino también de asignar significado a esas señales en función de las experiencias pasadas, el contexto y las expectativas.

Es fundamental para la toma de decisiones, la orientación en el espacio, la identificación de objetos y la interacción efectiva con el entorno físico. La integración de múltiples modalidades sensoriales contribuye a una comprensión más completa y rica de la realidad física que nos rodea⁵⁷.

Percepción Social: La percepción social se refiere al proceso mediante el cual las personas interpretan, comprenden y dan sentido a la información social que reciben de su entorno, incluyendo las percepciones sobre otros individuos, grupos sociales y situaciones sociales⁵⁸.

Características de la percepción

Carácter de Integridad: se refiere a la calidad moral y ética de una persona, caracterizada por la consistencia y honestidad en sus acciones y decisiones, así como por el respeto a principios éticos y valores fundamentales. La integridad implica actuar de manera coherente con un conjunto de principios éticos y mantener una honestidad constante en todas las áreas de la vida, independientemente de las circunstancias⁵⁹.

Carácter Racional: se refiere a la disposición o naturaleza de una persona que se caracteriza por la capacidad de pensar, razonar y tomar decisiones de manera lógica y fundamentada. Un individuo con un carácter racional tiende a basar sus acciones y juicios en la razón, el pensamiento lógico y la consideración de evidencias y argumentos⁶⁰.

Características Selectivo: La percepción se compone de causas objetivas y subjetivas, incluyendo cualidades de estímulos y la actitud del individuo basada en experiencias y estado psíquico⁶¹.

Componentes de la percepción

Percepción con tres componentes interrelacionados, formando una realidad integral:

Proceso Sensorial: se refiere a la secuencia de eventos que ocurren cuando los organismos reciben, interpretan y organizan la información proveniente de los estímulos sensoriales del entorno. Este proceso implica la interacción entre los receptores sensoriales del cuerpo y el sistema nervioso, que trabaja en conjunto para proporcionar una representación consciente e interpretación de la información sensorial⁶².

Proceso Simbólico: se refiere a la capacidad humana de representar, comunicar y comprender significados a través del uso de símbolos. Los símbolos son elementos que tienen un significado convencionalmente acordado y que representan conceptos, ideas o categorías más amplias.⁶³

Proceso Afectivo: se refiere a la dimensión emocional y afectiva de la experiencia humana. Involucra la gama de sentimientos, emociones y estados de ánimo que una persona experimenta en respuesta a estímulos internos o externos. Este proceso afecta la forma en que percibimos y respondemos a situaciones, así como influye en nuestras interacciones sociales, toma de decisiones y bienestar general⁶³.

Percepción del usuario externo

Se refiere a la manera en que individuos o entidades que están fuera de una organización, servicio o producto interpretan y experimentan su interacción con dicha entidad. Esta percepción se forma a través de la interacción con diversos elementos, como la eficacia de la asistencia, la comunicación, la imagen de la marca, la satisfacción del cliente y otros factores que influyen en la impresión general que los consumidores externos tienen de la entidad.

En un sentido más amplio, la percepción del usuario externo abarca:

Experiencia del Usuario: Incluye todas las interacciones, tanto directas como indirectas, que un usuario tiene con una organización. Esto puede involucrar la calidad de los productos o servicios, el proceso de compra, el soporte al cliente y otros aspectos relacionados.

Imagen de Marca: La forma en que los usuarios externos perciben la marca y cómo esta se posiciona en sus mentes. Esto puede estar influenciado por la publicidad, la reputación, la identidad visual y las experiencias pasadas.

Satisfacción del Cliente: La evaluación subjetiva de los usuarios externos sobre si sus expectativas han sido cumplidas o superadas. La satisfacción del cliente es un indicador clave de la percepción positiva.

Comunicación Organizacional: Cómo la organización se comunica con sus usuarios externos a través de diversos canales, como redes sociales, publicidad, comunicados de prensa y otros medios. La consistencia y autenticidad en la comunicación son aspectos importantes.

Reputación: La opinión general y la estima que tiene el público externo hacia la entidad. La reputación se construye a lo largo del tiempo y puede ser un factor crucial en la elección y preferencia de los usuarios externos.

Feedback y Opiniones: Las respuestas y comentarios que los usuarios externos expresan sobre la entidad. Esto puede provenir de encuestas, reseñas en línea, interacciones en redes sociales y otros canales de retroalimentación⁶⁴.

Formación de impresiones: La formación de impresiones se refiere al proceso cognitivo mediante el cual las personas desarrollan opiniones, evaluaciones o juicios sobre otras personas, objetos, eventos o situaciones. Durante este proceso, la información disponible es procesada y organizada en la mente del individuo para construir una impresión coherente y significativa⁶⁵.

Algunos aspectos clave de la formación de impresiones incluyen:

- **Percepción Selectiva:** La tendencia a prestar atención a ciertos aspectos de la información y ignorar otros, basándose en las propias experiencias, creencias o expectativas.
- **Categorización:** La clasificación de la información en categorías o esquemas mentales que simplifican la comprensión y ayudan a organizar la información de manera más eficiente.
- **Efecto de Primacía y Recencia:** La influencia de las primeras impresiones (efecto de primacía) y las impresiones más recientes (efecto de recencia) en la formación de juicios. Ambos fenómenos pueden tener un impacto significativo en la impresión final.
- **Atribución:** El proceso de atribuir causas o motivos a comportamientos observados. Las atribuciones pueden ser internas (relacionadas con la personalidad) o externas (relacionadas con situaciones externas).
- **Esteretipos:** La aplicación de creencias generalizadas o estereotipos sobre un grupo de personas a individuos específicos, a menudo sin tener en cuenta las características individuales.
- **Confirmación de Expectativas:** La tendencia a interpretar la información de una manera que confirme las expectativas preexistentes o las creencias del individuo

- **Coherencia:** La búsqueda de consistencia en la información disponible para formar una impresión global y comprensible.
- **Contexto Social:** La influencia del entorno social y cultural en la formación de impresiones, incluyendo normas culturales, valores y expectativas sociales.

Proceso de atribución: El proceso de atribución se refiere a la evaluación que las personas realizan para determinar las causas o motivos de los comportamientos, tanto propios como de los demás. Es un proceso cognitivo mediante el cual las personas buscan explicaciones para entender por qué ocurrió un determinado evento o por qué alguien actuó de cierta manera. Este proceso ayuda a dar significado a las experiencias y a formar percepciones sobre las intenciones, habilidades y características de las personas involucradas.

Algunos conceptos clave dentro del proceso de atribución incluyen:

Causalidad: La búsqueda de las causas que subyacen a un evento o comportamiento. Las causas pueden ser percibidas como internas (atribuidas a características personales) o externas (atribuidas a factores situacionales).

Atribución Interna: Cuando se atribuye un comportamiento a características internas de la persona, como su personalidad, habilidades o disposición.

Atribución Externa: Cuando se atribuye un comportamiento a factores externos o situacionales, como el entorno, las circunstancias o eventos externos.

Errores de Atribución: Incluyen fenómenos como el error fundamental de atribución, que es la tendencia a atribuir excesivamente los comportamientos de los demás a características internas, subestimando la influencia de factores externos.

Atribución Situacional: La explicación de un comportamiento en función de factores externos o situacionales.

Atribución Disposicional: La explicación de un comportamiento en función de características internas o disposicionales de la persona.

Atribución de Estabilidad: La percepción de si las causas de un comportamiento son estables en el tiempo o si son más transitorias.

Atribución de Control: La percepción de si la persona tiene control sobre las causas del comportamiento.

Atracción: finalmente, La atracción se refiere a la experiencia de sentirse atraído o atraída hacia alguien o algo. Este concepto abarca diversas dimensiones, como la atracción interpersonal, la atracción física, la atracción emocional y la atracción social. La atracción puede surgir en distintos contextos, como relaciones románticas, amistades, conexiones emocionales o afinidades hacia ciertos objetos, ideas o actividades⁶⁶.

Algunos aspectos clave de la atracción incluyen:

- **Atracción Interpersonal:** La conexión emocional y la afinidad entre individuos. Puede manifestarse en relaciones románticas, amistades o incluso en relaciones profesionales.
- **Atracción Física:** La atracción basada en la apariencia física de una persona. A menudo juega un papel significativo en las relaciones románticas, pero también puede estar presente en contextos sociales más amplios.
- **Atracción Emocional:** La conexión basada en la compatibilidad emocional, la simpatía y la comprensión mutua. Esta forma de atracción puede contribuir a relaciones profundas y significativas.
- **Atracción Social:** La atracción hacia ciertos grupos sociales, comunidades o actividades. Puede basarse en intereses compartidos, valores comunes o la sensación de pertenencia a un grupo.
- **Atracción Magnética o Magnética:** Una metáfora utilizada para describir la sensación de ser atraído hacia alguien de manera poderosa e irresistible.
- **Atracción Romántica:** La atracción que va más allá de la amistad y que implica una conexión romántica y, a menudo, la expresión de afecto y amor.
- **Atracción Platónica:** Una conexión afectiva y emocional sin componentes románticos o sexuales. Se refiere a la amistad profunda y cercana.

- **Atracción Sexual:** La atracción basada en el deseo sexual hacia otra persona. Este tipo de atracción es una parte importante de las relaciones íntimas.

2.3 Bases conceptuales

- **Calidad:** La calidad surge de una labor intensa y eficiente para cumplir con las expectativas del consumidor. En este sentido, se define como el nivel en el que un conjunto de atributos satisface ciertos requisitos, los cuales deben alinearse con las expectativas del cliente ⁶⁷.
- **Calidad en salud:** se refiere a las actividades realizadas por los profesionales de la salud en los servicios de salud, abordando aspectos técnicos y humanos para lograr resultados deseados, beneficiando tanto a los proveedores como a los usuarios.⁶⁸
- **Cuidado de enfermería:** La atención es fundamental en la interacción entre el enfermero y el usuario, siendo crucial para satisfacer las necesidades del usuario y proporcionar un cuidado humanizado⁶⁹.
- **Usuario:** Se trata de un individuo que experimenta un desequilibrio biológico debido a su enfermedad y que se encuentra ingresado en un hospital para recibir el tratamiento correspondiente.⁷⁰
- **Concepto de enfermería:** La Enfermería es la ciencia que aborda el cuidado de la salud humana, proporcionando atención a individuos, familias y comunidades en diversas circunstancias, incluyendo la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención a enfermos y personas en situaciones terminales ⁷¹.

2.4 bases epistemológicas

La investigación se apoya en paradigmas que reconocen la subjetividad del usuario, la importancia de la comunicación efectiva y la valoración de la experiencia del paciente como elementos clave para evaluar y mejorar la calidad asistencial. Se considera la interrelación entre la atención médica y la percepción del usuario, reconociendo la influencia de factores contextuales y personales en la formación de juicios sobre la calidad. El marco epistemológico busca abordar la complejidad inherente a la calidad de atención, promoviendo una comprensión holística que contribuya a

optimizar los servicios de emergencia y elevar los estándares de atención en el Centro de Salud.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

- **Ubicación en el espacio:** La investigación se enfoca en "Evaluación de la Calidad y Percepción de Usuarios en el Servicio de Emergencia en el Centro de Salud Santa María del Valle-Huánuco en 2023". Se analiza la atención médica y la percepción de los usuarios.

La investigación se ocupará de factores como la eficacia en la atención de emergencia, la satisfacción de los usuarios, la respuesta del personal de salud y la disponibilidad de recursos. Se explorarán elementos que influyen en la experiencia general de aquellos que buscan ayuda en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle en 2023.

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Santa María del Valle, situado en el kilómetro 16 de la Carretera Central Huánuco – Tingo María, dentro del distrito de Santa María del Valle.

3.2 Población

La muestra consistirá en (60) pacientes externos en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle Huánuco en 2023. Se seleccionó de manera no probabilística por conveniencia, dado que se trabajó con los usuarios que ingresaron diariamente durante noviembre y diciembre, siendo esta selección considerada pequeña pero representativa.

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos géneros dispuestos a participar de forma voluntaria.

- Personas mayores de 18 años que otorguen su consentimiento informado.
- usuarios en plenas facultades.
- Usuarios que ingresen para recibir atención en el servicio de emergencia.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no estén dispuestos a colaborar en la investigación.
- Usuarios menores de edad.
- Usuarios que tengan alguna alteración cognitiva.
- Usuarios inconscientes.

3.3 Muestra

3.3.1 Método de muestreo

La muestra consistió en 60 personas seleccionadas intencionalmente o por conveniencia, lo que significa que fue elegida de la misma población. En este tipo de muestreo no probabilístico, la elección depende totalmente de la decisión y juicio del investigador, pero requiere un entendimiento objetivo de las características y propiedades de la población.

- **Unidad de análisis:** Usuarios en emergencia.
- **Unidad de muestreo:** unidad de análisis.
- **Marco muestral:** Relación o listado de pacientes que acuden al servicio de emergencia inscritos en el centro de salud Santa María del Valle 2023.
- **Tamaño de la muestra:** Por ser una población finita, se trabajará con población maestra.
- **Tipo de muestreo:** No existirá muestro, por trabajar con población maestra.

3.4 Nivel y Tipo de estudio

Nivel

Este estudio se llevó a cabo en un nivel aplicativo, donde no solo se dedicó a la descripción y análisis de los resultados, sino que también se centró en la propuesta de soluciones y estrategias específicas para mejorar tanto la calidad de atención como la percepción de los usuarios en el servicio de emergencia. Puede incluir recomendaciones específicas para abordar áreas identificadas como problemáticas durante la investigación.

Tipo de estudio

Esta investigación adoptó un método cuantitativo, asignando valores numéricos a las variables. Se empleó un diseño descriptivo transversal para mostrar la información en un punto y lugar específicos.

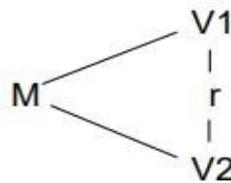
La investigación cuantitativa permitió obtener información cuantificable y objetiva, lo que facilitó el análisis estadístico para identificar patrones, tendencias y relaciones entre variables.

3.5 Diseño de investigación

El diseño no experimental fue útil por cuanto los investigadores buscaron comprender y describir fenómenos en su entorno natural, sin aplicar manipulaciones controladas. En este caso, se ha analizado la relación entre diferentes variables, como la velocidad de atención, la comunicación del personal de salud y la satisfacción del usuario, sin alterar intencionalmente estas variables.

Es importante destacar que el diseño no experimental proporcionó una visión más descriptiva y correlacional de la situación estudiada, permitiendo una comprensión detallada de la realidad en el Centro de Salud Santa María del Valle-Huánuco sin intervenir directamente en los procesos cotidianos. El enfoque correlacional implicó examinar las relaciones entre variables sin manipular ni intervenir en ellas. En este informe, se buscó comprender la correlación o asociación entre diferentes aspectos, como la rapidez en la atención, la comunicación del personal de salud y la satisfacción

del usuario. Este diseño permite identificar patrones y relaciones, pero no establece relaciones de causa y efecto.



Donde:

M= Muestra

VI= Calidad de atención **VD=** Percepción de los usuarios **r=** Grado de relación entre ambas variables

3.6 Métodos, técnicas de instrumentos

3.6.1 Métodos

Entre los instrumentos que serán empleados, tenemos a lo siguiente:

- Método Científico: Implica un enfoque sistemático y estructurado que va desde la identificación del problema hasta la formulación de conclusiones, utilizando la observación, la recopilación de datos y el análisis.
- Método Inductivo-Deductivo: Se caracteriza por comenzar con la observación de hechos particulares, induciendo patrones y luego generalizando conclusiones. A su vez, se utilizan deducciones lógicas para inferir principios generales.
- Enfoque Descriptivo: Implica la descripción detallada y la interpretación sistemática de hechos o fenómenos, junto con sus variables distintivas, tal como se presentan en su estado actual y de manera natural.

3.6.2 Técnica

La metodología empleada consistió en la aplicación de encuestas, utilizando como instrumento un formulario que adoptó la forma de una escala de Likert modificada, Contesta un conjunto de preguntas organizadas en un Encuesta o guía estructurada, facilitando la recopilación de datos de un grupo de empleados

de forma masiva o individual. Estos datos se recopilan con el propósito de analizarlos posteriormente en busca de evidencia estadística.

3.6.3 Instrumentos

Los instrumentos utilizados en el estudio de investigación fueron:

- **Encuesta para medir la calidad de atención (dimensión interpersonal) (Anexo 1).**

Este instrumento se utilizó para evaluar las condiciones de saneamiento básico, abarcando 9 a 19 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: dimensión interpersonal, dimensión confort, dimensión humana y dimensión entorno.

La medición de la variable "condiciones interpersonales" se llevó a cabo mediante 9 preguntas, evaluando la adecuación con las opciones "nunca", "a veces" y "siempre".

La medición de la variable "condiciones de confort" se ejecutó con 10 preguntas, evaluando la adecuación con las opciones "nunca", "a veces" y "siempre".

La medición de la variable "condiciones humanas" se realizó mediante 19 preguntas, evaluando la adecuación con las opciones "nunca", "a veces" y "siempre".

Finalmente, la medición de la variable "condiciones de entorno" se ejecutó con 13 preguntas, evaluando la adecuación con las opciones "nunca", "a veces" y "siempre".

Encuesta para medir la satisfacción laboral

Este instrumento está estructurado en secciones que abarcan la presentación, las instrucciones, datos generales y contenido dividido en dos componentes: Interpersonal y Entorno, comprendiendo un total de 55 ítems.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

En relación con la validación de los instrumentos, en este estudio se llevó a cabo una validación tanto cualitativa como cuantitativa. En la validación cualitativa de los instrumentos de investigación se contemplaron los siguientes tipos de validación:

a) Validación racional

Se realizó una revisión sistemática y exhaustiva de diversas fuentes bibliográficas sobre la calidad de atención de profesionales de la salud, incluyendo libros, artículos, tesis e investigaciones. Esta metodología garantizó una representación precisa de las variables y dimensiones estudiadas, respaldando conceptualmente los conceptos y teorías presentados con una base teórica sólida.

La encuesta fue evaluada por tres profesionales de la salud, incluyendo enfermeras y personal administrativo. Sus sugerencias fueron analizadas con la Tabla de Concordancia y la Prueba Binomial. Luego, se realizó una prueba piloto para evaluar validez y confiabilidad estadística mediante pruebas ítem-test y cálculo de coeficientes de correlación de Pearson y alfa de Cronbach. El objetivo era obtener una medida confiable.

Los instrumentos a aplicar en el proyecto necesariamente tienen que cumplir con este requisito de validez y confiabilidad.

3.7.1. Proceso de validación cualitativa.

3.7.1.1 Validez Delfos o por jueces expertos

El cuestionario creado para evaluar la calidad de atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle en 2023 será sometido a un juicio de expertos. El objetivo es validar su contenido para asegurar que los ítems reflejen adecuadamente el dominio que se busca evaluar:

Se eligieron tres jueces o expertos para participar en el proceso de validación. Estos expertos incluyeron a un docente especializado en el área de investigación y a dos enfermeras con experiencia en el tema. Cada experto realizó una evaluación individual de los ítems, considerando aspectos como

suficiencia, pertinencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia, consistencia y estructura de los reactivos del instrumento.

Cada juez fue provisto de información escrita y verbal detallando los objetivos del estudio, las instrucciones y criterios para la evaluación por parte de los jueces, así como un resumen del proyecto contenido en la matriz de consistencia.

- Se distribuyó el formulario de validación a cada experto, solicitando la evaluación de los instrumentos de recolección de datos.
- Cada evaluador recibió información detallada sobre los objetivos del estudio, criterios de evaluación y un resumen del proyecto para reflejarlo en la matriz de consistencia.
- A cada experto se le proporcionaron dos hojas de validación. La primera incluía dimensiones e ítems para calificar en relevancia, coherencia, suficiencia y claridad. La segunda destinada al juicio cualitativo sobre pertinencia del instrumento.
- Un tercer formato permitió a los expertos expresar opiniones sobre congruencia, amplitud de contenido, redacción, claridad, precisión y pertinencia. Las valoraciones incluyeron deficiente, aceptable, bueno y excelente.
- Posteriormente, se llevó a cabo la recopilación y análisis de los instrumentos, así como de los formatos de validación. Se tomaron decisiones basadas en las observaciones y recomendaciones de los expertos, modificando, replanteando o cambiando los ítems según la opinión expresada por ellos.

- **Coefficiente de alfa de Cronbach obteniendo una confiabilidad:**

Tabla N° 1: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		60	100,0
Excluidos		0	,0
Casos	Total	60	100,0

Tabla N° 2: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	55

Gráfico N° 1: Rangos del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Se tuvo como nivel de confiabilidad de: 0,875. El alfa de Cronbach va de 0 a 1. Mayor fiabilidad cuando se acerca a 1, menor fiabilidad o consistencia cuando se acerca a cero. En nuestro caso el nivel de confiabilidad es BUENA.

3.7.1.2 Validez racional

Para la construcción del instrumento sobre percepción de la calidad de atención se dispone de diversas literaturas, asimismo se contará con el apoyo de profesionales expertos. Por otro lado, los antecedentes serán la base para dicha construcción.

3.7.1.3 Proceso de validez cuantitativa

Se llevará a cabo una prueba piloto con el objetivo de evaluar la confiabilidad del instrumento, considerando el valor final de la variable en estudio. Además, se utilizará esta prueba para identificar posibles errores ortográficos y otras incongruencias en el instrumento.

3.8. Procedimiento

Para implementar el estudio, se realizarán trámites administrativos, incluyendo la aprobación del Jefe del C.S. Santa María del Valle. Luego, se coordinará con los jefes de emergencia y enfermería para la aplicación del instrumento durante los turnos de la mañana en noviembre y diciembre de 2023. Después de la recolección de datos, se elaborará una tabla de códigos y se procesarán en una matriz. Los resultados se presentarán en gráficos para su análisis según el marco teórico. La variable y dimensiones se medirán mediante la Prueba de Estas noes para obtener intervalos de percepción favorable, medianamente favorable y desfavorable.

3.9 Tabulación y análisis de datos

Después de obtener los datos, se someterán a procesamiento utilizando el software SPSS/info en su versión 22, una vez se haya elaborado la tabla de códigos y la matriz que representa ambas variables.

La tabulación y análisis de datos en el informe final buscan transformar la información recopilada en insights significativos y respaldados estadísticamente sobre la calidad de atención y la percepción de los usuarios.

3.10 Consideraciones éticas

En todo momento, se dio especial atención a la individualidad y privacidad de cada profesional. Antes de utilizar el instrumento, se solicitó a cada participante que firme el consentimiento que indica su aceptación de participar en la presente investigación.

Se adherido a los principios éticos fundamentales, como el respeto por las personas, donde los participantes de la muestra fueron tratados como individuos autónomos con pleno derecho a la autodeterminación. No se aplicó coerción de ningún tipo, permitiendo que cada individuo tomara sus propias decisiones respecto a su participación en la investigación. Además, se garantizó el principio de beneficencia, asegurando que la investigación no causara ningún daño a los sujetos de la muestra.

Asimismo, se consideró el principio de justicia, tratando a todos los participantes de manera equitativa, sin preferencias. Se reconoció la valiosa contribución de cada participante, respetando su seguridad mediante la aplicación de procedimientos técnicos apropiados para proteger su integridad física y psicológica. Los resultados obtenidos se

utilizarán exclusivamente con fines académicos y de salud, garantizando la confidencialidad de la información y su uso ético.

CAPÍTULO IV. RESULTADO

4.1 Análisis descriptivo

Datos generales la encuesta de calidad de atención y percepción del usuario que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el centro de salud Santa María del Valle 2023.

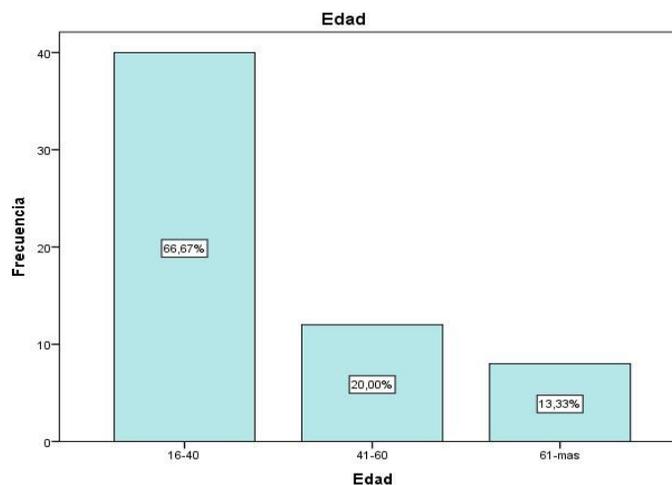
A continuación, se presenta la descripción de los siguientes datos:

Tabla N° 3: Descripción de los Datos Generales Edad del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.

n=60		
Edad	N	%
16-40	40	66,7
41-60	12	20,0
61-mas	8	13,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 2: Representación gráfica de los Datos Generales Edad del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, los individuos que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle presentan una distribución por grupos de edad diversa. En detalle, el 66,67% de los usuarios que acuden pertenecen al

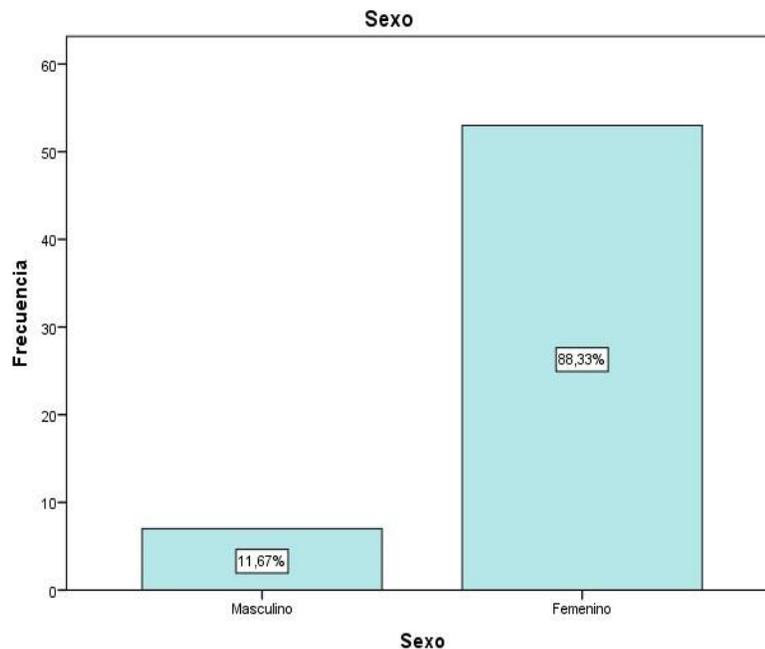
rango de edad de 16 a 40 años. El grupo de 41 a 60 años representa el 20% de los usuarios, mientras que aquellos que tienen 61 años o más constituyen el 13,33% de los usuarios. Estos datos reflejan una amplia diversidad en las edades de los usuarios que buscan atención en el servicio de emergencia, lo cual puede tener implicaciones importantes para la planificación y prestación de servicios de salud.

Tabla N° 4: Descripción de los datos Generales Sexo del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.

Sexo	n=60	
	N	%
Masculino	7	11,7
Femenino	53	88,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 3: Representación gráfica de los datos Generales Sexo del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.



Descripción e interpretación

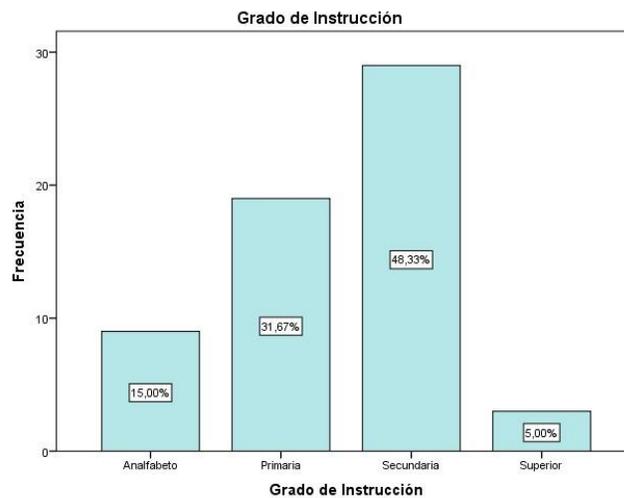
En la tabla y Gráfico adjunto, los individuos que solicitan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle presentan una marcada disparidad en cuanto al género. En su mayoría abrumadora, las mujeres representan el 88,33% de los usuarios atendidos, mientras que los hombres constituyen la minoría con un 11,67%. Estos datos resaltan la importancia de comprender las distintas necesidades y características de los géneros en el contexto de la atención de emergencia, lo cual puede ser relevante para la planificación y el enfoque de los servicios de salud.

Tabla N° 5: Descripción de los Datos Generales Grado de instrucción del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.

Grado de Instrucción	n = 60	
	N	%
Analfabeto	9	15,0
Primaria	19	31,7
Secundaria	29	48,3
Superior	3	5,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 4: Representación gráfica de los Datos Generales Grado de Instrucción del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.



Descripción e interpretación

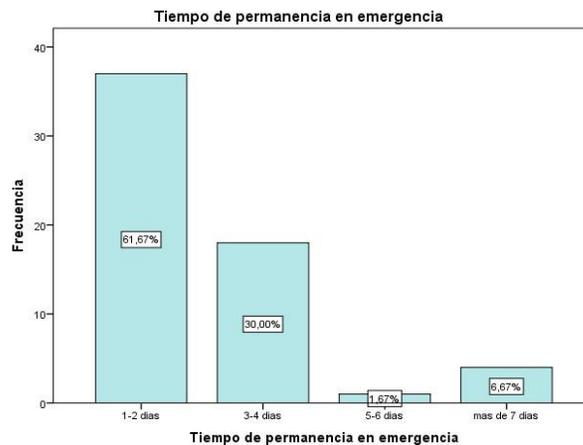
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que solicitan asistencia en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle presentan una diversidad en sus niveles educativos. El 48,33% de los usuarios cuentan con educación secundaria completa, indicando un nivel educativo significativo en este grupo. Aquellos con educación primaria completa constituyen el 31,67%, mientras que un 15% de los usuarios se clasifican como analfabetos. Por otro lado, un 5% de los usuarios han completado estudios superiores. Estos datos reflejan la variabilidad en los niveles educativos de los usuarios que acuden a este servicio de emergencia. Claro, se destaca que una proporción significativa de los usuarios que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle, concretamente el 48,33%, ha completado la educación secundaria. Esta observación indica que existe una presencia considerable de individuos con un nivel educativo medio en este grupo de usuarios atendidos.

Tabla N° 6: Descripción de los Datos Generales Tiempo de permanencia del usuario que se atiende en el servicio de emergencia del c.s.santa maría del valle.

Tiempo de permanencia en emergencia	n= 60	
	N	%
1-2 días	37	61,7
3-4 días	18	30,0
5-6 días	1	1,7
más de 7 días	4	6,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 5: Tiempo de permanencia en emergencia



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, los individuos que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle presentan diferentes tiempos de permanencia. El 61,67% de los usuarios experimenta un tiempo de permanencia de 1 a 2 días. Aquellos con un tiempo de permanencia de 3 a 4 días representan el 30% de los casos. Un 6,67% de los usuarios tienen un tiempo de permanencia que supera los 7 días, mientras que aquellos cuya permanencia oscila entre 5 y 6 días constituyen el 1,67% del total. Estos datos ofrecen una visión detallada de la distribución temporal de los usuarios que buscan asistencia en el servicio de emergencia del centro de salud del Valle. Efectivamente, se destaca que un porcentaje significativo de los usuarios que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle, específicamente el 61,67%, presenta un tiempo de permanencia que oscila entre 1 y 2 días.

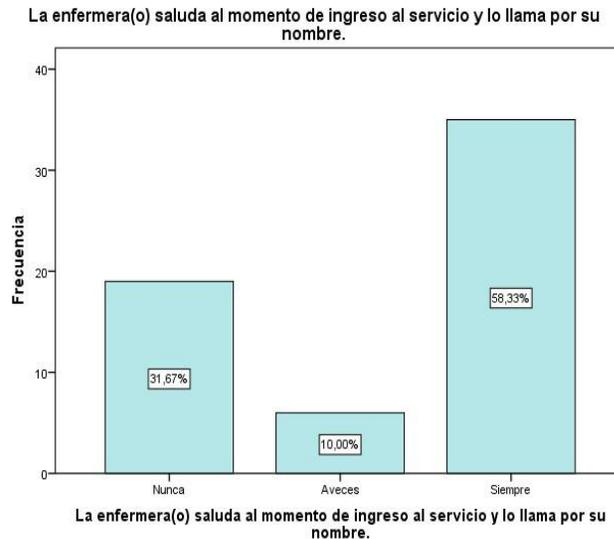
**O Cuestionario para medir la calidad de atención del usuario -
Dimensión Interpersonal:**

Tabla N° 7: Descripción de la dimensión interpersonal La enfermera(o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.

Ingreso al servicio	n=60	
	N	%
Nunca	19	31,7
A veces	6	10,0
Siempre	35	58,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 6: : La enfermera(o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.



Descripción e interpretación

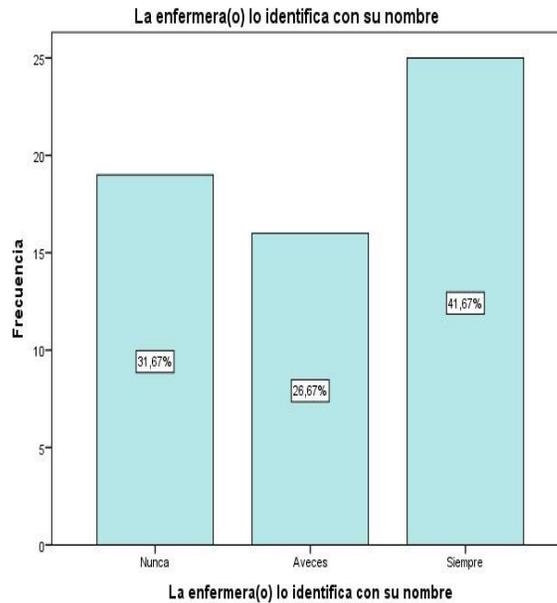
En la tabla y Gráfico adjunto, los individuos que solicitan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle exhiben variabilidad en sus respuestas al saludo de la enfermera(o) al momento de ingreso. Cuando se les preguntó sobre si saludan al personal de enfermería y le llaman por su nombre, el 58,33% indicó que "siempre" responden con un saludo. Por otro lado, el 31,67% señaló que "nunca" lo hacen, mientras que el 10% indicó que "a veces" le dan un saludo al ingresar al servicio de emergencia. Estos resultados reflejan las distintas actitudes de los usuarios hacia el saludo al momento de recibir atención en el servicio de emergencia.

Tabla N° 8: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) lo identifica con su nombre

La enfermera(o) lo identifica con su nombre	n =60	
	N	%
Nunca	19	31,7
A veces	16	26,7
Siempre	25	41,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 7: La enfermera(o) lo identifica con su nombre



Descripción e interpretación

En la tabla y el Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle tienen experiencias variadas en cuanto a si la enfermera(o) los identifica por su nombre. Al ser consultados sobre este aspecto, el 41,67% de los usuarios indicó que "siempre" son identificados por su nombre. Por otro lado, el 31,67% mencionó que "nunca" son identificados por su nombre, y un 26,67% manifestó que "a veces" experimentan esta identificación. Estos resultados ilustran la diversidad en la práctica de identificación por nombre en el servicio de emergencia de dicho centro de salud.

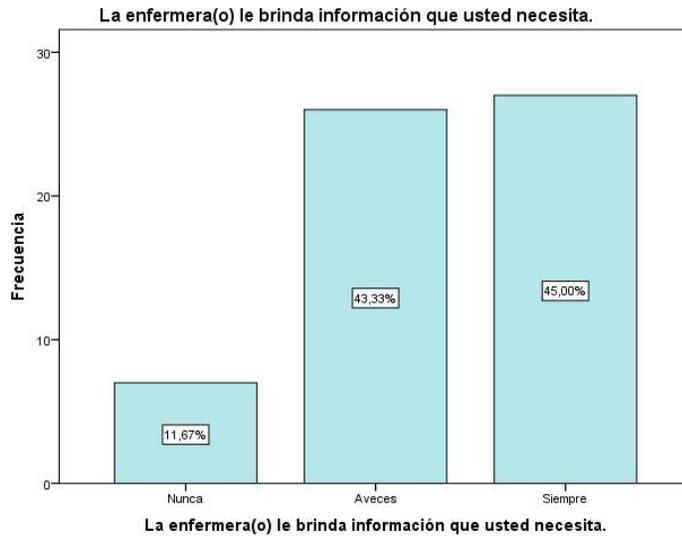
- Dimensión Interpersonal

Tabla N° 9: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) le brinda información que usted necesita

La enfermera(o) le brinda información que usted necesita	n=60	
	N	%
Nunca	7	11,7
A veces	26	43,3
Siempre	27	45,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 8: La enfermera(o) le brinda información que usted necesita



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle tienen distintas experiencias respecto a si la enfermera(o) les proporciona la información que necesitan. Según sus respuestas, el 45% indicó que "siempre" reciben la información solicitada por parte del personal de enfermería. Por otro lado, el 43,33% manifestó que "a veces" obtienen la información que requieren, mientras que un 11,67% indicó que "nunca" les proporcionan la información que solicitan. Estos resultados reflejan la diversidad en la efectividad de la comunicación de información en el servicio de emergencia de dicho centro de salud.

- **Dimensión Interpersonal**

Tabla N° 10: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.

La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo	n=60	
	N	%
Nunca	6	10,0
A veces	35	58,3
Siempre	19	31,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 9: La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.

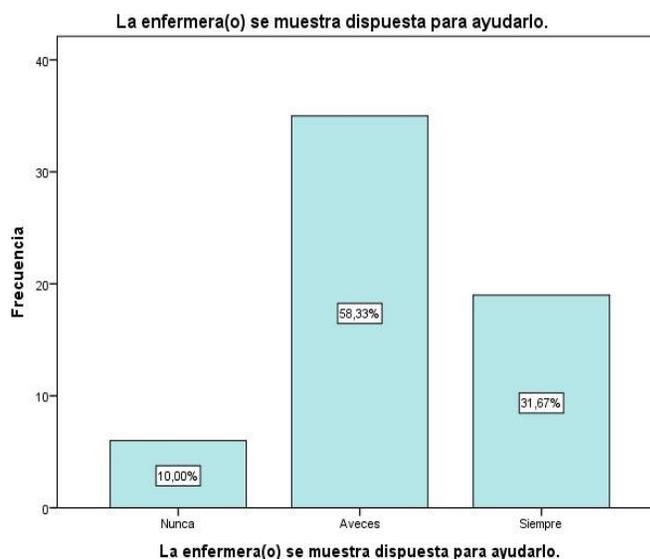


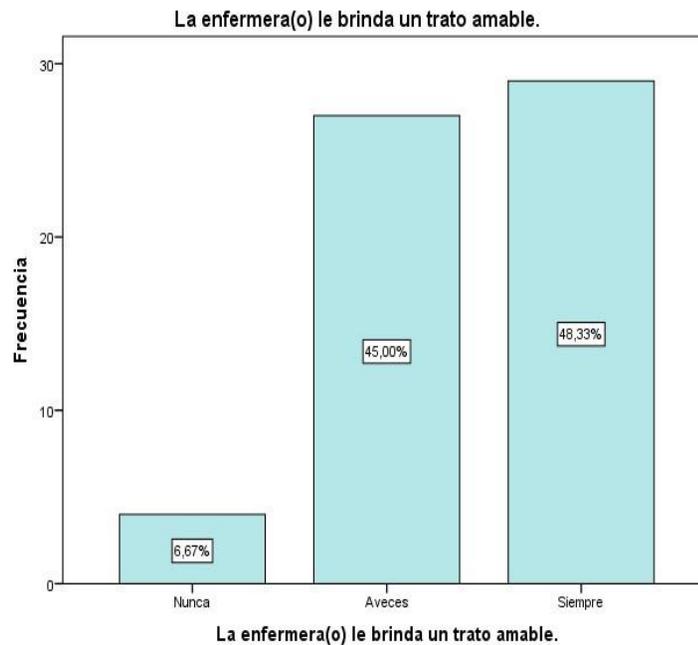
Gráfico adjunto, los solicitantes de atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle encuentran a la enfermera(o) receptiva(o) y dispuesta(o) a brindar ayuda. Según las respuestas recopiladas, el 58,3% indicó que en ocasiones la enfermera(o) muestra disposición para ayudar. Además, un significativo 31,67% afirmó que la enfermera(o) siempre está dispuesta(o) a prestar asistencia. Este nivel de compromiso refleja un ambiente de atención en el que la mayoría de los solicitantes experimenta una actitud positiva por parte del personal de enfermería. Cabe destacar que un 10% no especificó la frecuencia de disposición para ayudar.

Tabla N° 11: Descripción de la dimensión interpersonal :La enfermera(o) le brinda un trato amable.

La enfermera(o) le brinda un trato amable.		n=60
	N	%
Nunca	4	6,7
A veces	27	45,0
Siempre	29	48,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 10:: La enfermera(o) le brinda un trato amable.



Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico adjunto, los individuos que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle experimentan un trato amable por parte de la enfermera(o). Los resultados de la encuesta revelan que el 48,33% de los solicitantes afirmaron que la enfermera(o) les brinda siempre un trato amable. Asimismo, el 45% indicó que en ocasiones reciben un trato amable, mientras que un

6,67% expresó que nunca experimentan un trato amable por parte de la enfermera(o). Estos datos subrayan la importancia de mantener y fortalecer prácticas de atención al paciente que promuevan un ambiente de cuidado amable y respetuoso en el servicio de emergencia.

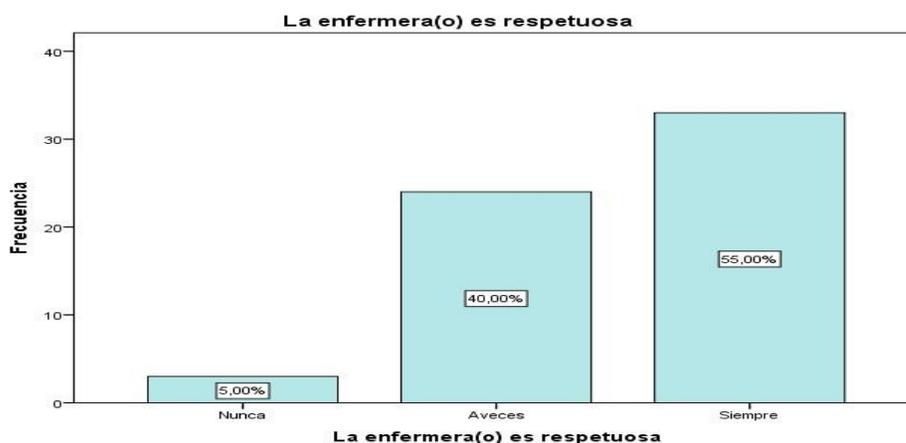
- **Dimensión Interpersonal**

Tabla N° 12: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) es respetuosa

La enfermera(o) es respetuosa		n=60	
	N	%	
Nunca	3	5,0	
A veces	24	40,0	
Siempre	33	55,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 11: La enfermera(o) es respetuosa



Descripción e interpretación

En la tabla y en el gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle perciben a la enfermera(o) como respetuosa(o). Según los resultados recopilados, el 55% de los encuestados indicaron que la enfermera(o) siempre muestra respeto. Además, el 40% señaló que en ocasiones perciben muestras de respeto, mientras que un 5% expresó que nunca perciben un comportamiento respetuoso por parte de la enfermera(o). Estos hallazgos resaltan la

importancia de mantener y fomentar prácticas de atención que reflejen un trato respetuoso hacia los solicitantes de atención en el servicio de emergencia.

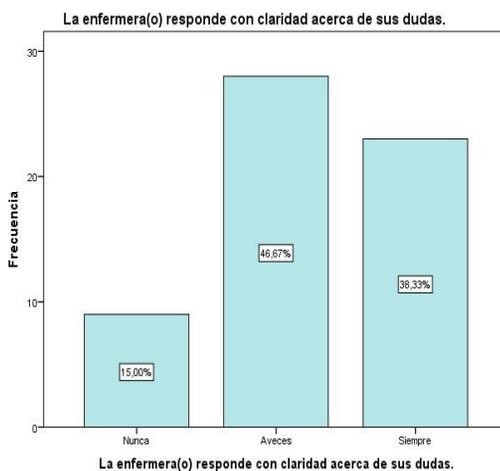
- **Dimensión Interpersonal**

Tabla N° 13: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.

La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas		n=60	
	N	%	
Nunca	9	15,0	
A veces	28	46,7	
Siempre	23	38,3	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 12: La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.



Descripción e interpretación

En la tabla y el gráfico adjunto, los individuos que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle encuentran que la enfermera(o) responde a sus dudas de manera variable. Según los resultados de la encuesta, el 46,67% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) responde con claridad a sus dudas. Por otro lado, el 38,33% afirmó que siempre reciben respuestas claras a sus preguntas, mientras que el 15% señaló que no experimentan respuestas claras por parte de la enfermera(o). Estos datos subrayan la importancia de mejorar la consistencia y la claridad en las respuestas proporcionadas a los solicitantes de atención

en el servicio de emergencia para promover una comunicación efectiva y comprensión mutua.

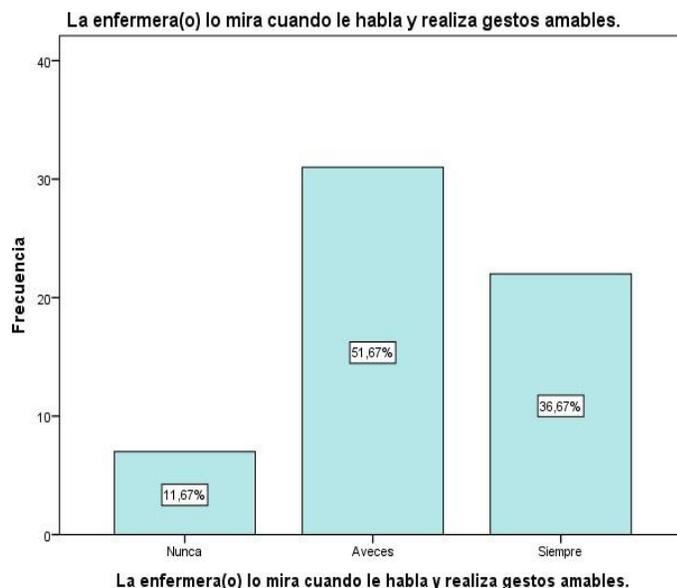
- **Dimensión Interpersonal**

Tabla N° 14: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.

La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables	N	n=60	
			%
Nunca	7		11,7
A veces	31		51,7
Siempre	22		36,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 13: La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.



Descripción e interpretación

En la tabla y en el gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle experimentan interacciones visuales y gestuales variadas por parte de la enfermera(o). Según las respuestas recopiladas, el 51,67% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) los mira y realiza gestos amables durante la conversación. Además, el 36,67% afirmó que siempre experimentan este tipo de interacción, mientras que el 11,67% expresó que nunca experimenta que la enfermera(o) los mire o realice gestos amables durante la comunicación. Estos resultados resaltan la importancia de la comunicación no verbal en

el servicio de emergencia y sugieren áreas en las que se podría mejorar la consistencia de estas prácticas para promover un ambiente más cálido y comprensivo.

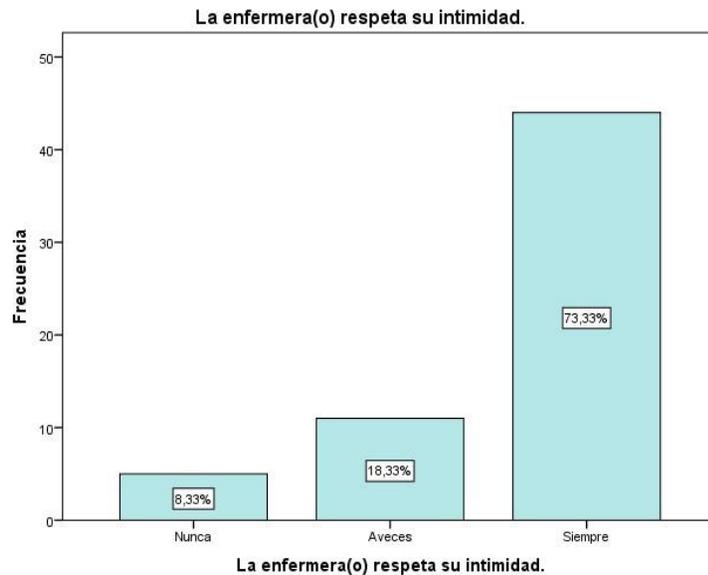
- **Dimensión Interpersonal**

Tabla N° 15: Descripción de la dimensión interpersonal :La enfermera(o) respeta su intimidad.

La enfermera(o) respeta su intimidad		n=60	
	N	%	
Nunca	5	8,3	
A veces	11	18,3	
Siempre	44	73,3	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 14:La enfermera(o) respeta su intimidad.



Descripción e interpretación

En la tabla y en el gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle destacan la importancia que se le otorga al respeto por su intimidad por parte de la enfermera(o). Los resultados de la encuesta revelan que un notable 73,33% de los encuestados afirmaron que siempre experimentan un respeto absoluto por su intimidad. Además, el 18,33% indicó que en algunas ocasiones se respeta su intimidad, mientras que un 8,33% expresó que nunca ha experimentado un nivel adecuado de respeto hacia su privacidad por parte de la enfermera(o). Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer las prácticas de

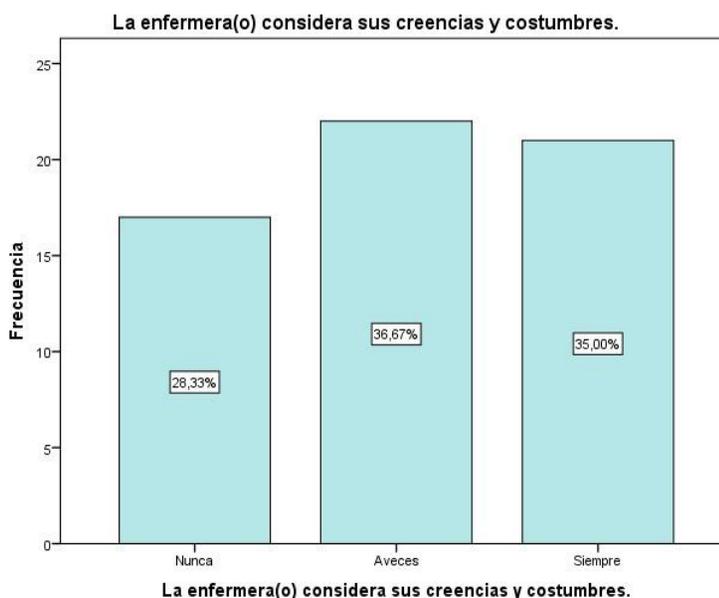
privacidad para garantizar un ambiente de atención médica que promueva el bienestar emocional y físico de los pacientes en situaciones de emergencia.

Tabla N°16: Descripción de la dimensión interpersonal: La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.

La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres	n=60	
	N	%
Nunca	17	28,3
A veces	22	36,7
Siempre	21	35,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°15: La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle experimentan diferentes niveles de consideración hacia sus creencias y costumbres por parte de la enfermera(o). Según las respuestas recopiladas, el 36,7% de los encuestados indicaron que a veces la

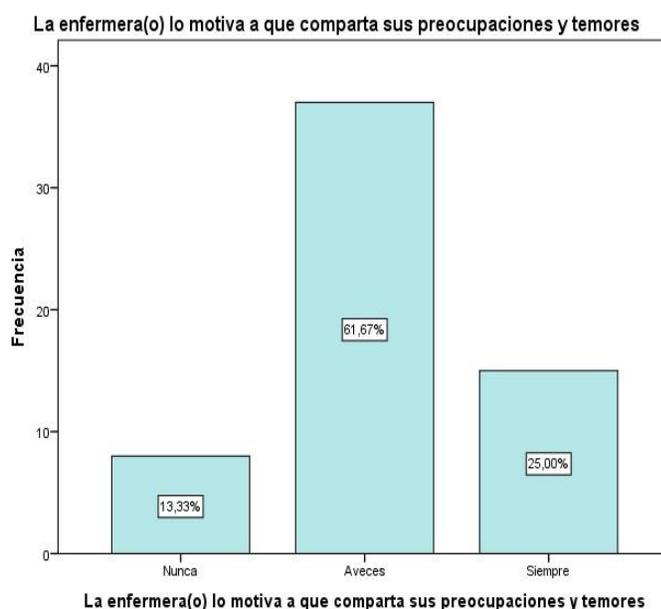
enfermera(o) considera sus creencias y costumbres. Asimismo, un significativo 35,0% afirmó que siempre experimenta esta consideración, mientras que un 28,3% expresó que nunca percibe que la enfermera(o) tome en cuenta sus creencias y costumbres. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar la sensibilidad cultural en el servicio de emergencia para garantizar una atención respetuosa y centrada en el paciente.

Tabla N°17: Descripción de la dimensión Interpersonal: La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores

La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores	N	n=60	
			%
Nunca	8		13,3
A veces	37		61,7
Siempre	15		25,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°16: La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle experimentan distintos niveles de

motivación por parte de la enfermera(o) para compartir sus preocupaciones y temores. Según las respuestas recopiladas, el 61,7% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) los motiva a compartir sus preocupaciones y temores. Asimismo, el 25,0% afirmó que siempre experimenta esta motivación, mientras que un 13,3% expresó que nunca percibe que la enfermera(o) los anime a compartir sus inquietudes. Estos resultados resaltan la importancia de fomentar un ambiente de apertura y confianza en la interacción paciente-enfermera(o) para abordar eficazmente las preocupaciones y temores de los pacientes en situaciones de emergencia.

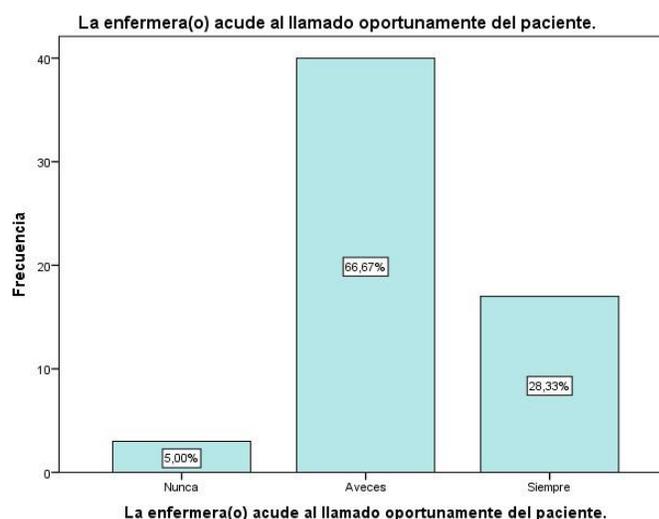
**O CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO
DIMENSION CONFORT**

Tabla N°18: Descripción de la dimensión Confort : La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.

La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.	N	n=60	
		%	
Nunca	3	5,0	
A veces	40	66,7	
<u>Siempre</u>	<u>17</u>	<u>28,3</u>	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°17: La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.



Descripción e interpretación

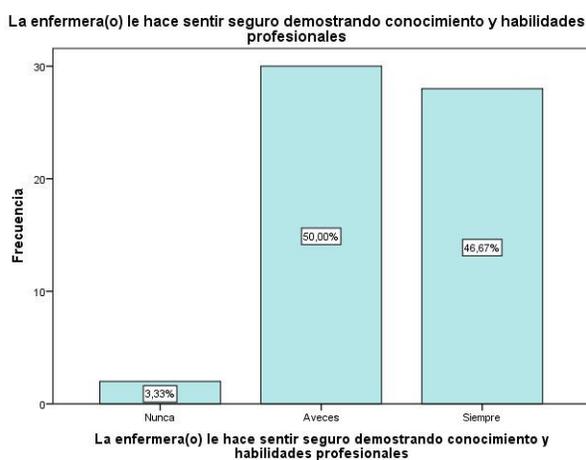
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle perciben de manera variada la prontitud con la que la enfermera(o) responde a sus llamados. Según las respuestas recopiladas, el 66,67% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) acude oportunamente al llamado del paciente. Además, el 28,33% afirmó que siempre experimenta una respuesta oportuna, mientras que un 5% expresó que nunca experimenta que la enfermera(o) acuda oportunamente a su llamado. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la consistencia en la prontitud de respuesta para garantizar una atención efectiva y eficiente en situaciones de emergencia.

Tabla N°19: Descripción de la dimensión Confort: La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales

La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades N profesionales	n=60	
	%	
Nunca	2	3,3
A veces	30	50,0
Siempre	28	46,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°18: La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle experimentan diferentes niveles de seguridad en función de cómo la enfermera(o) demuestra su conocimiento y habilidades profesionales. Según las respuestas recopiladas, el 50,0% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) logra hacerles sentir seguros mediante la demostración de su conocimiento y habilidades profesionales. Además, un significativo 46,7% afirmó que siempre experimenta esta sensación de seguridad, mientras que un 3,3% expresó que nunca percibe que la enfermera(o) logre transmitir confianza a través de su competencia profesional. Estos resultados resaltan la importancia de mantener y fortalecer la confianza del paciente mediante la demostración continua de conocimientos y habilidades por parte del personal de enfermería en situaciones de emergencia.

Tabla N°20: Descripción de la dimensión Confort: La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar

La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar	n=60	
	N	%
Nunca	5	8,3
A veces	18	30,0
Siempre	37	61,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°19: La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar



Descripción e interpretación

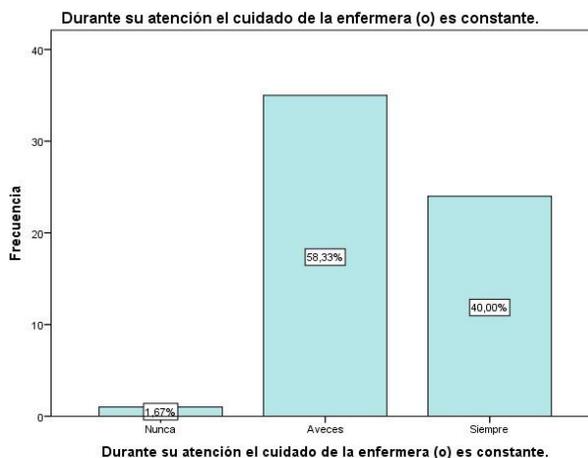
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle destacan la práctica de la enfermera(o) de proporcionar explicaciones previas sobre la realización de procedimientos y solicitar autorización tanto al paciente como a sus familiares. Según las respuestas recopiladas, el 61,7% de los encuestados indicaron que siempre la enfermera(o) les explica con anticipación los procedimientos y solicita su autorización. Asimismo, el 30,0% señaló que a veces se realiza este protocolo, mientras que un 8,3% expresó que nunca experimenta la explicación previa ni la solicitud de autorización por parte de la enfermera(o). Estos resultados resaltan la importancia de mantener una comunicación clara y transparente con los pacientes y sus familiares para promover la comprensión y participación activa en el proceso de atención médica de emergencia.

Tabla N°21: Descripción de la dimensión Confort :Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante

Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante	=60	
	N	%
Nunca	1	1,7
A veces	35	58,3
Siempre	24	40,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 20:: Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante



En la tabla y Gráfico adjunto, Las personas que buscan atención en el servicio

de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle perciben de manera variable el nivel de constancia en el cuidado por parte de la enfermera(o). Según las respuestas recopiladas, el 58,3% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) brinda un cuidado constante durante su atención. Además, el 40,0% afirmó que siempre experimenta este nivel de constancia, mientras que un 1,7% expresó que nunca percibe un cuidado constante por parte de la enfermera(o). Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la consistencia en la atención continua para garantizar un cuidado efectivo y centrado en el paciente en situaciones de emergencia.

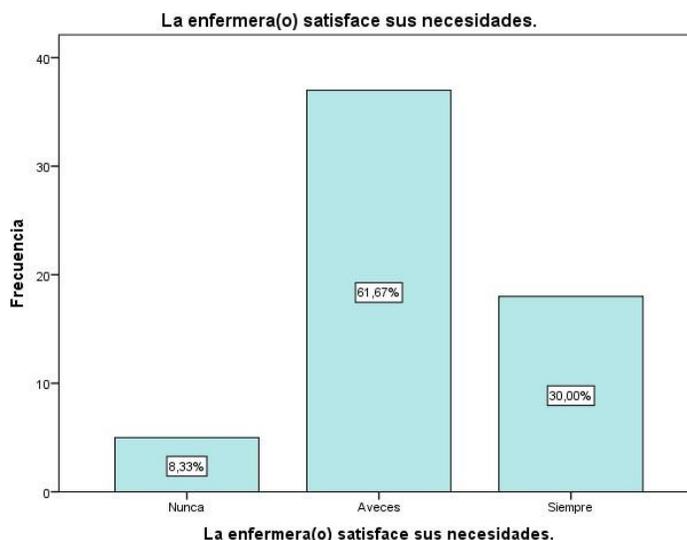
- **DIMENSION CONFORT**

Tabla N°22: Descripción de la dimensión Confort: La enfermera(o) satisface sus necesidades

La enfermera(o) satisface sus necesidades		n=60	
	N	%	
Nunca	5	8,3	
A veces	37	61,7	
Siempre	18	30,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°21: La enfermera(o) satisface sus necesidades



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle experimentan niveles diversos en cuanto a la satisfacción de sus necesidades por parte de la enfermera(o). Según las

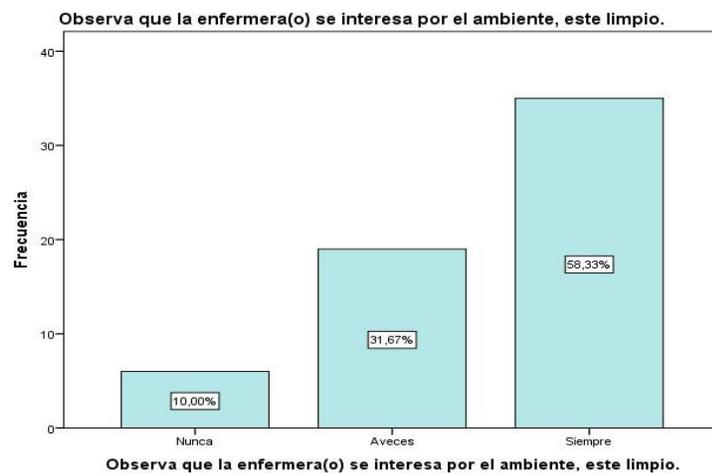
respuestas recopiladas, el 61,7% de los encuestados indicaron que a veces la enfermera(o) satisface sus necesidades. Además, el 30,0% afirmó que siempre experimenta la satisfacción de sus necesidades, mientras que un 8,3% expresó que nunca percibe que la enfermera(o) logre satisfacer sus necesidades. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la consistencia en la atención para garantizar la satisfacción de las necesidades de los pacientes en el servicio de emergencia.

Tabla N°23: Descripción de la dimensión Confort :Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.

Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio	n=60	
	N	%
Nunca	6	10,0
A veces	19	31,7
Siempre	35	58,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°22: Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.



Descripción e interpretación

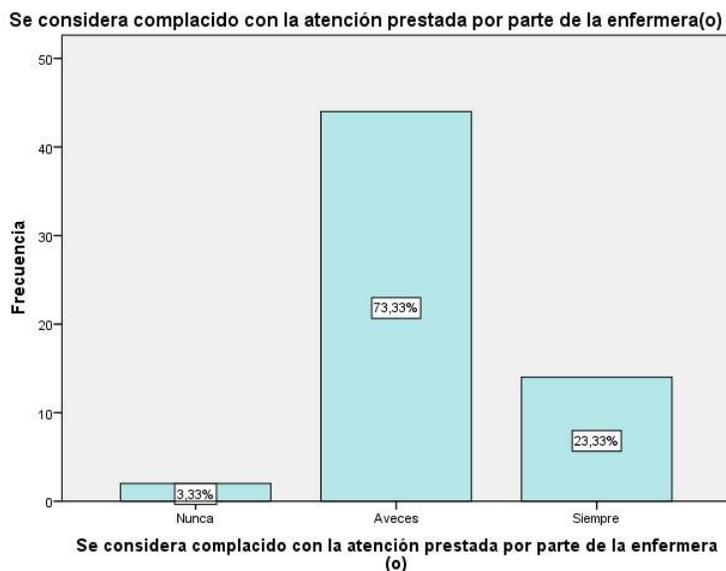
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle notan el interés de la enfermera(o) en mantener un ambiente limpio. Según las respuestas recopiladas, el 58,0% de los encuestados indicaron que siempre observan que la enfermera(o) muestra interés por mantener limpio el entorno. Además, el 31,7% señaló que a veces perciben este interés, mientras que un 10,0% expresó que nunca observa que la enfermera(o) se preocupe por la limpieza del ambiente. Estos resultados destacan la importancia de la higiene y el cuidado del entorno para proporcionar un espacio saludable y seguro en el servicio de emergencia.

Tabla N° 24: Descripción de la dimensión Confort: Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o)

Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o)	n=60	
	N	%
Nunca	2	3,3
A veces	44	73,3
Siempre	14	23,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 23: Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o)



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle manifiestan diferentes niveles de satisfacción con la atención proporcionada por la enfermera(o). Según las respuestas recopiladas, el 73,3% de los encuestados indicaron que a veces se sienten complacidos con la atención brindada. Además, el 23,3% afirmó que siempre experimenta satisfacción, mientras que un 3,3% expresó que nunca se siente complacido con la atención recibida por parte de la enfermera(o). Estos datos resaltan la importancia de evaluar y abordar las expectativas y necesidades de los pacientes para mejorar continuamente la calidad de la atención en el servicio de emergencia.

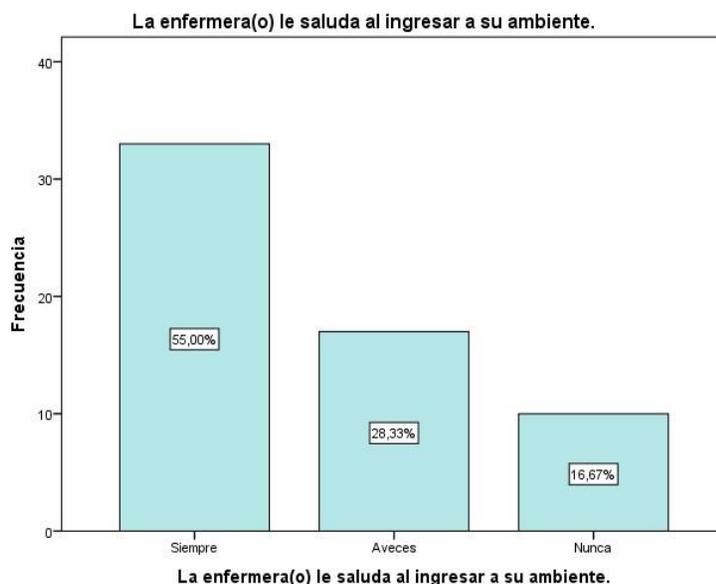
○ CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCION DEL USUARIO - DIMENSION HUMANA

Tabla N°25: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.

La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.	n=60	
	N	%
Siempre	33	55,0
A veces	17	28,3
Nunca	10	16,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°24: La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, as personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle son recibidas por la enfermera(o) con un saludo al ingresar a su entorno. Según los datos recopilados, el 55,0% de las personas informaron que siempre son saludadas, el 28,3% indicaron que esto ocurre a veces, mientras que el 16,7% afirmaron que nunca experimentan este saludo al llegar al servicio de emergencia.

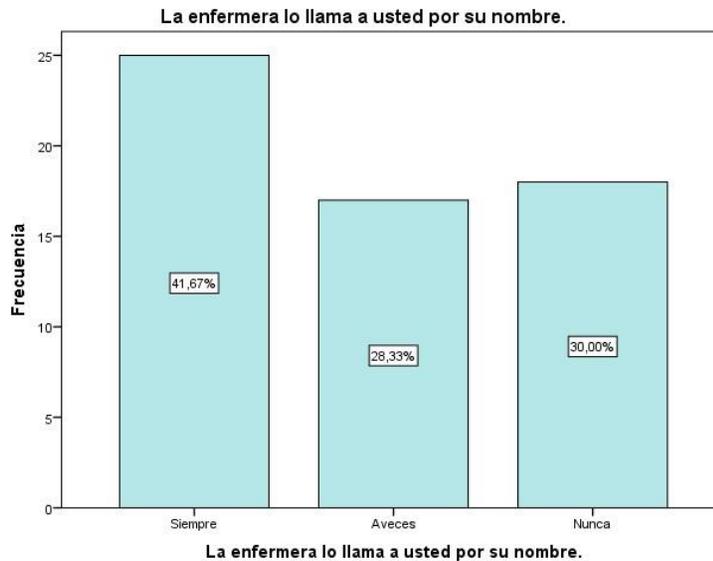
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°26: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera lo llama a usted por su nombre.

La enfermera lo llama a usted por su nombre.	N	n=60	
			%
Siempre	25		41,7
A veces	17		28,3
Nunca	18		30,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 25: La enfermera lo llama a usted por su nombre.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle son abordadas por la enfermera, quien las llama por su nombre al interactuar con ellas. Según los datos recopilados, el 41,7% de las personas informaron que siempre son llamadas por su nombre, el 30,0% indicaron que esto nunca sucede, mientras que el 28,3% afirmaron que a veces experimentan este tipo de interacción.

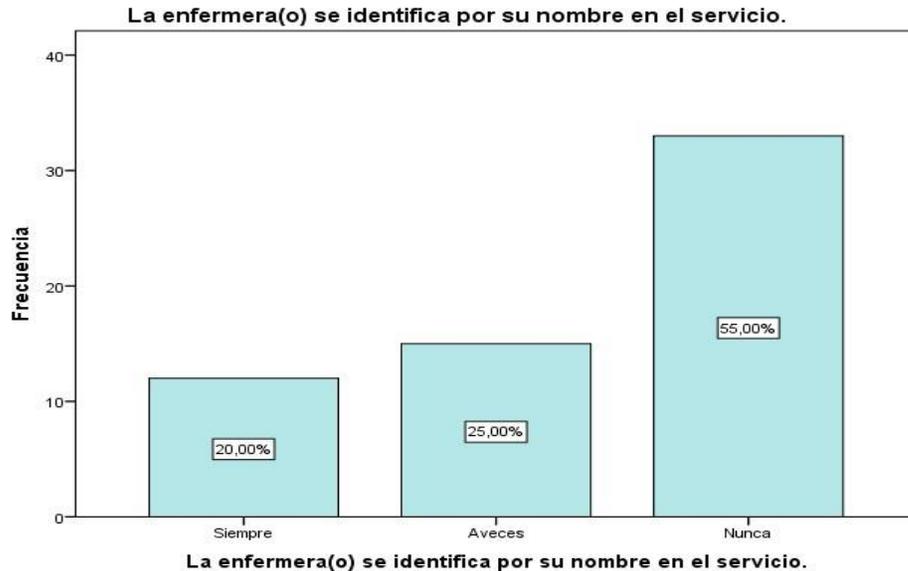
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°27: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.

La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio		n=60	
	N	%	
Siempre	12	20,0	
A veces	15	25,0	
Nunca	33	55,0	
Siempre	60	100,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 26: La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han expresado sus experiencias en relación con la identificación del personal de enfermería. Según los datos recopilados, el 20,0% de los usuarios indicaron que siempre la enfermera(o) se identifica por su nombre, el 25,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 55,0% afirmaron que nunca experimentan que el personal de enfermería se identifique de esta manera en el servicio de emergencia.

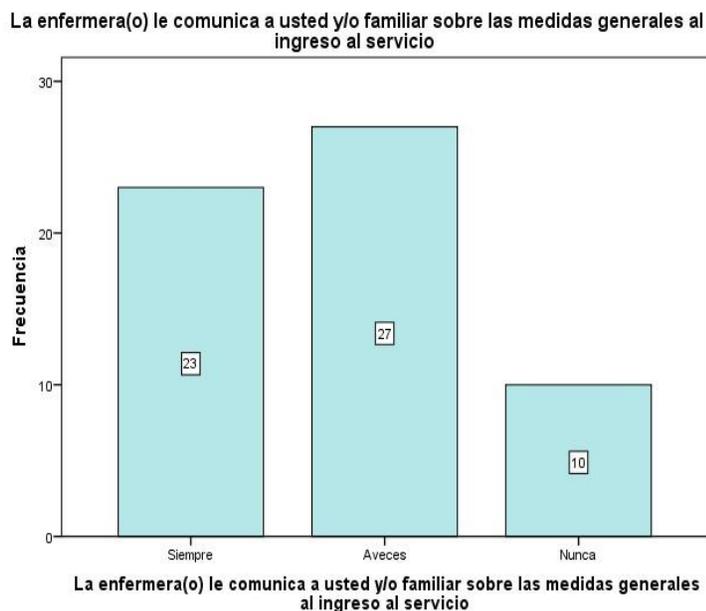
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°28: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio

La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio	N al	=60	%
Siempre	23		38,3
A veces	27		45,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 27: La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio



En la tabla y en el gráfico, las personas que llegan al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle reciben información por parte de la enfermera(o) sobre las medidas generales al ingresar. Según los datos recopilados, el 30,0% de los usuarios indicaron que siempre se les comunica a ellos y/o a sus familiares sobre estas medidas, el 45,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 8,3% afirmaron que nunca reciben información al respecto al ingresar al servicio de emergencia.

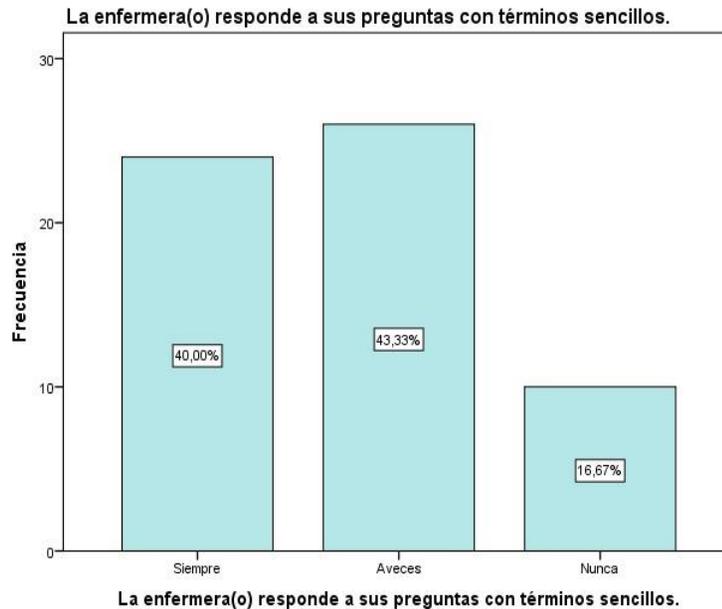
- **DIMENSION HUMANA**

Tabla N°29: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.

La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.		n=60	
	N	%	
Siempre	24	40,0	
A veces	26	43,3	
Nunca	10	16,7	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°28: La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.



Descripción e interpretación

En la tabla y en el gráfico las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han proporcionado comentarios sobre la forma en que la enfermera(o) responde a sus preguntas. Según los datos recopilados, el 40,0% de los usuarios indicaron que siempre reciben respuestas con términos sencillos, el 43,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 16,7% afirmaron que nunca obtienen respuestas con términos sencillos por parte del personal de enfermería.

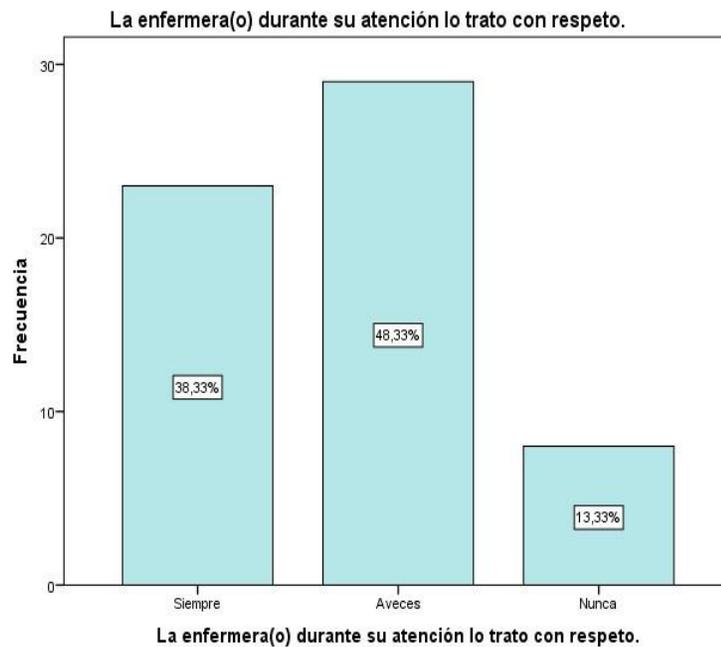
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°30: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.

La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.	N	n=60	
		%	
Siempre	23	38,3	
A veces	29	48,3	
<u>Nunca</u>	<u>8</u>	<u>13,3</u>	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°29: La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que se dirigen al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias con respecto al trato recibido por parte de la enfermera(o) durante su atención. Según los datos recopilados, el 38,3% de los usuarios indicaron que siempre son tratados con respeto, el 48,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 13,3% afirmaron que nunca experimentan un trato respetuoso por parte del personal de enfermería.

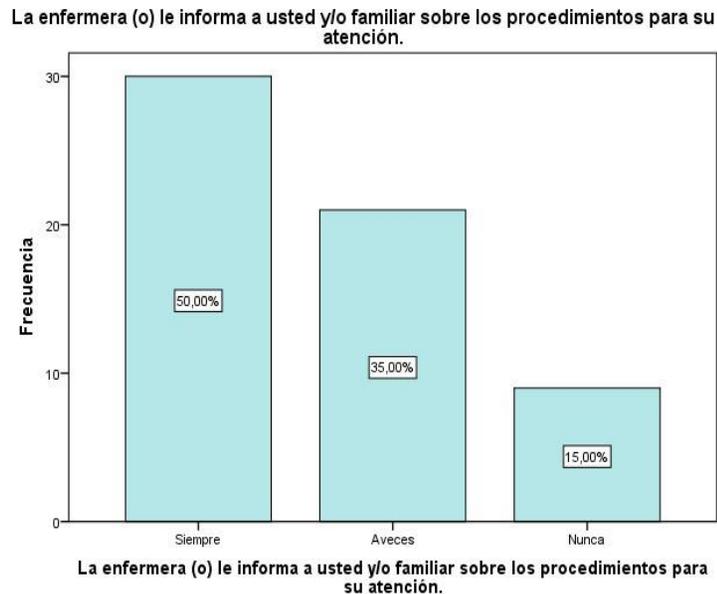
- **DIMENSION HUMANA**

Tabla N°31: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.

La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención		=60	
	N	%	
Siempre	30	50,0	
A veces	21	35,0	
Nunca	9	15,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°30: La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias en relación con la información proporcionada por la enfermera(o) acerca de los procedimientos para su atención. Según los datos recopilados, el 50,0% de los usuarios indicaron que siempre reciben información sobre los procedimientos, el 35,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 15,0% afirmaron que nunca reciben información acerca de los procedimientos por parte del personal de enfermería.

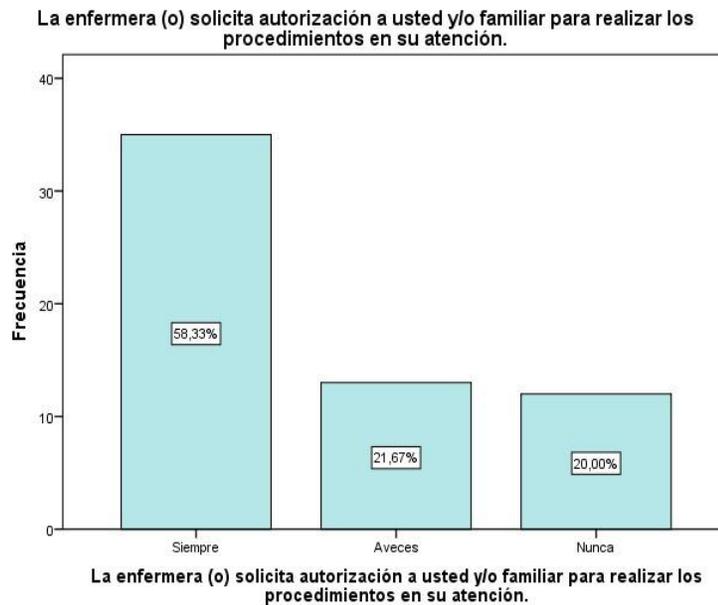
- **DIMENSION HUMANA**

Tabla N° 32: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.

La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención	n=60	
	N	%
Siempre	35	58,3
A veces	13	21,7
Nunca	12	20,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°31: La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que se dirigen al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han expresado sus experiencias en relación con la solicitud de autorización por parte de la enfermera(o) para llevar a cabo procedimientos durante su atención. Según los datos recopilados, el 58,3% de los usuarios indicaron que siempre se les solicita autorización para

realizar procedimientos, el 21,7% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 20,0% afirmaron que nunca se les pide autorización para llevar a cabo procedimientos por parte del personal de enfermería.

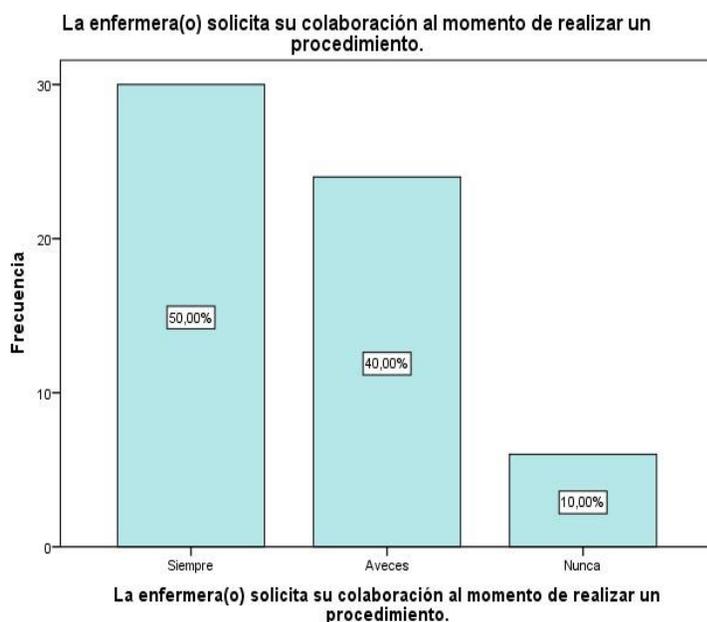
- **DIMENSION HUMANA**

Tabla N°33: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento

La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento		n=60	
	N	%	
Siempre	30	50,0	
A veces	24	40,0	
Nunca	6	10,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°32: La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias en relación con la colaboración solicitada por la enfermera(o) al realizar procedimientos.

Según los datos recopilados, el 50,0% de los usuarios indicaron que siempre se les solicita colaboración durante la realización de procedimientos, el 40,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 10,0% afirmaron que nunca se les pide colaboración por parte del personal de enfermería.

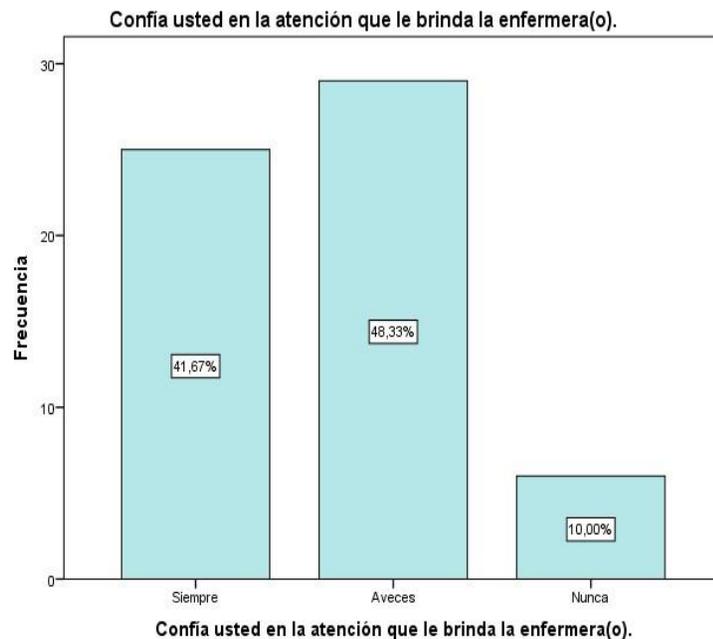
- **DIMENSION HUMANA**

Tabla N°34: Descripción de la dimensión Humana: Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).

Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).	n=60	
	N	%
Siempre	25	41,7
A veces	29	48,3
Nunca	6	10,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°33: Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia

del Centro de Salud Santa María del Valle han expresado su nivel de confianza en la atención proporcionada por la enfermera(o). Según los datos recopilados, el 41,7% de los usuarios indicaron que siempre confían en la atención brindada, el 48,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 10,0% afirmaron que nunca confían en la atención ofrecida por el personal de enfermería.

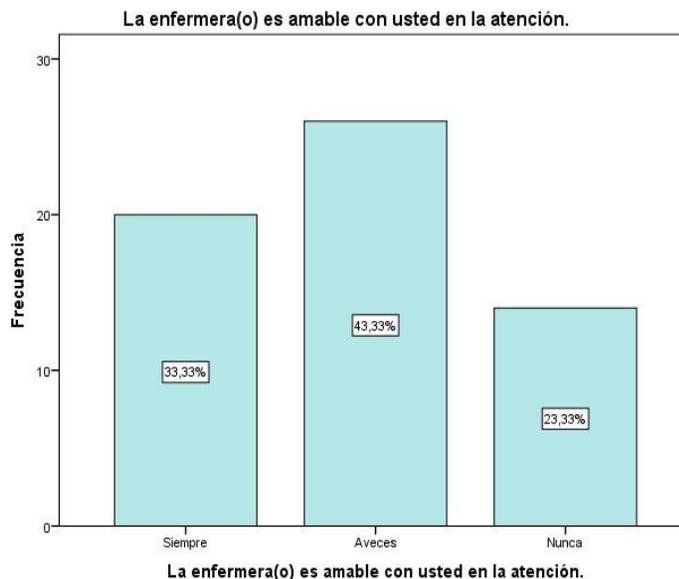
- **DIMENSION HUMANA**

Tabla N°35: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) es amable con usted en la atención.

La enfermera(o) es amable con usted en la atención	N	n=60	
		%	
Siempre	20	33,3	
A veces	26	43,3	
<u>Nunca</u>	<u>14</u>	<u>23,3</u>	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°34: La enfermera(o) es amable con usted en la atención.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que se dirigen al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus impresiones sobre la amabilidad de la enfermera(o) durante la atención. Según los datos recopilados, el 33,3% de los usuarios indicaron que siempre experimentan amabilidad por parte del personal de enfermería, el 43,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 23,3% afirmaron que nunca perciben amabilidad durante la atención.

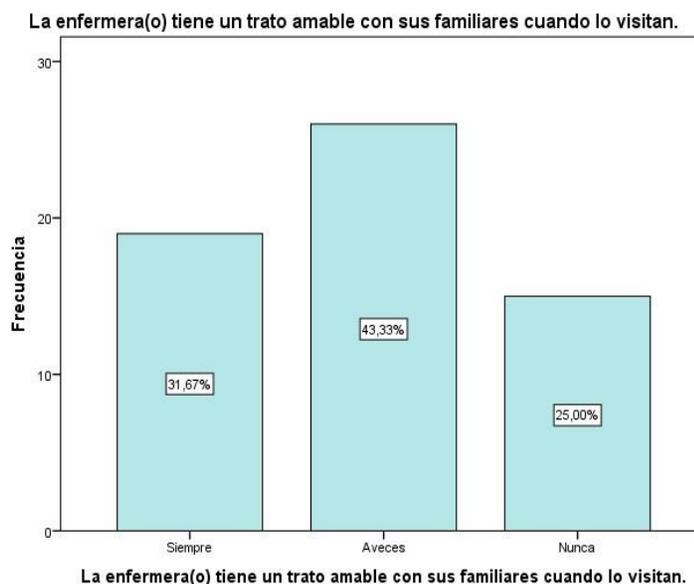
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°36: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.

La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.	n=60	
	N	%
Siempre	19	31,7
A veces	26	43,3
Nunca	15	25,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°35: La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias en relación con el trato de la enfermera(o) hacia sus familiares durante las visitas. Según los datos recopilados, el 31,7% de los usuarios indicaron que siempre observan un trato amable hacia sus familiares por parte del personal de enfermería, el 43,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 25,0% afirmaron que nunca experimentan un trato amable en estas circunstancias.

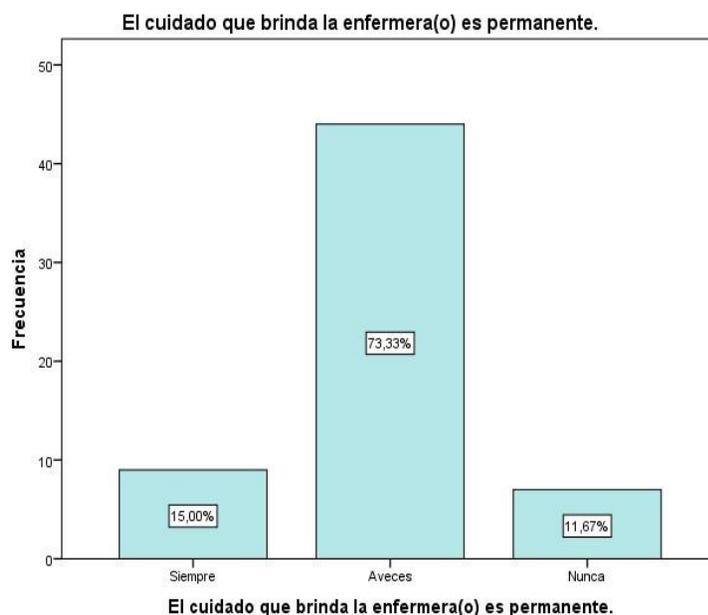
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°37: Descripción de la dimensión Humana: El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.

<i>El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.</i>	n=60	
	N	%
Siempre	9	15,0
A veces	44	73,3
Nunca	7	11,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°36: El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han proporcionado percepciones sobre el trato de la enfermera(o) hacia sus familiares durante las visitas. Según los datos recopilados, el 15,0% de los usuarios indicaron que siempre observan un trato amable hacia sus familiares por parte del personal de enfermería, el 73,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 11,7% afirmaron que nunca experimentan un trato amable en estas circunstancias.

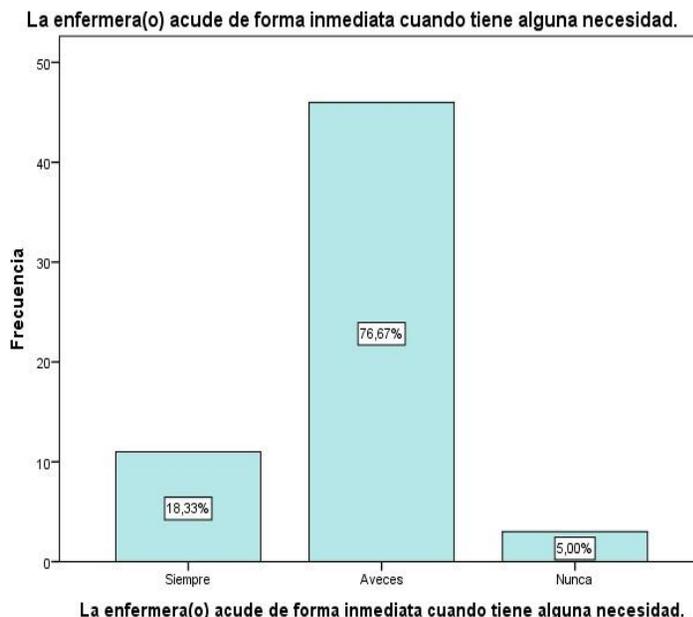
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°38: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.

<i>La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.</i>		n=60	
	N	%	
Siempre	11	18,3	
A veces	46	76,7	
Nunca	3	5,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°37: La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias en relación con la prontitud de la enfermera(o) al atender sus necesidades. Según los datos recopilados, el 18,3% de los usuarios indicaron que siempre la enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tienen alguna necesidad, el 76,7% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 5,0% afirmaron que nunca experimentan una respuesta inmediata por parte del personal de enfermería.

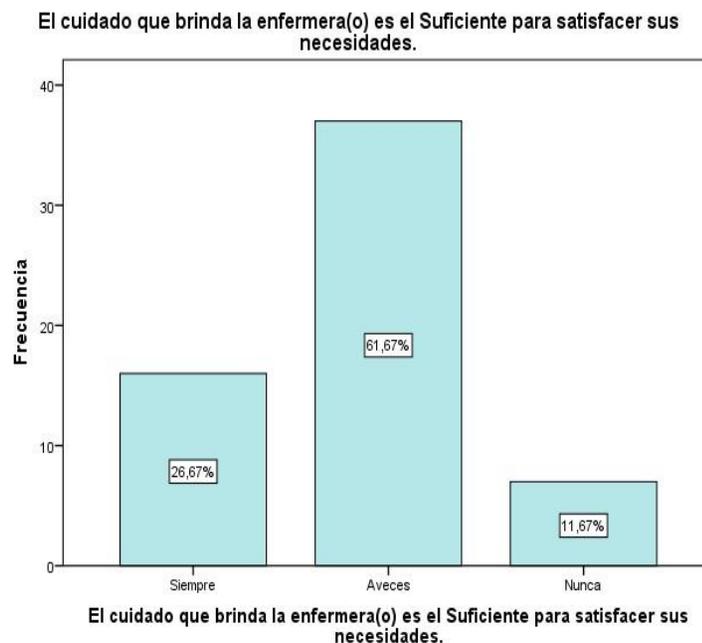
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°39: Descripción de la dimensión Humana: El cuidado que brinda la enfermera(o) es el Suficiente para satisfacer sus necesidades.

El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.	n=60	Suficiente para satisfacer sus necesidades.
Siempre	16	26,7
A veces	37	61,7
Nunca	7	11,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°38: El cuidado que brinda la enfermera(o) es el Suficiente para satisfacer sus necesidades.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, Las personas que se dirigen al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han expresado sus percepciones sobre el nivel de cuidado proporcionado por la enfermera(o) en relación con la satisfacción de sus necesidades. Según los datos recopilados, el 26,7% de los usuarios indicaron que siempre consideran que el cuidado brindado es suficiente para satisfacer sus necesidades, el 61,7% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 11,7% afirmaron que nunca experimentan un nivel suficiente de atención por parte del personal de enfermería.

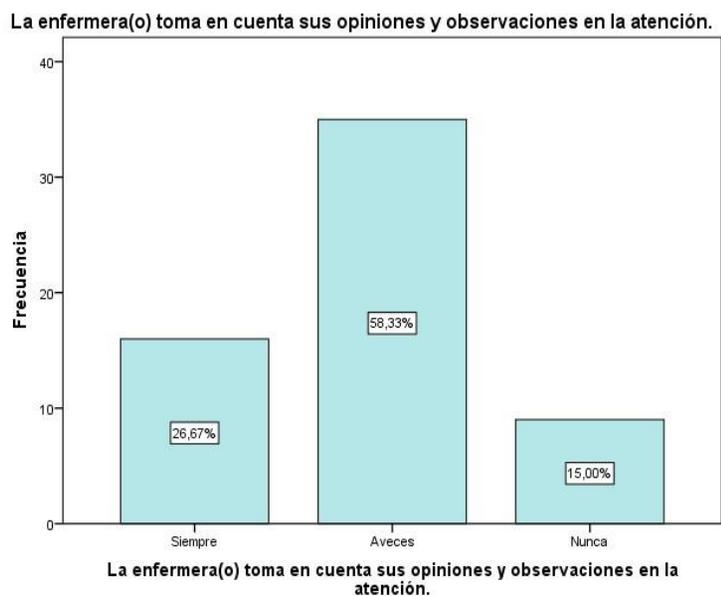
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°40: Descripción de la dimensión Humana: La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.

La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.	N	n=60	
			%
Siempre	16		26,7
A veces	35		58,3
Nunca	9		15,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°39: La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que se presentan al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias en cuanto a la consideración de sus opiniones y observaciones por parte de la enfermera(o) durante la atención. Según los datos recopilados, el 26,7% de los usuarios indicaron que siempre se toman en cuenta sus opiniones y observaciones, el 58,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 15,0% afirmaron que nunca se tienen en cuenta por parte del personal de enfermería.

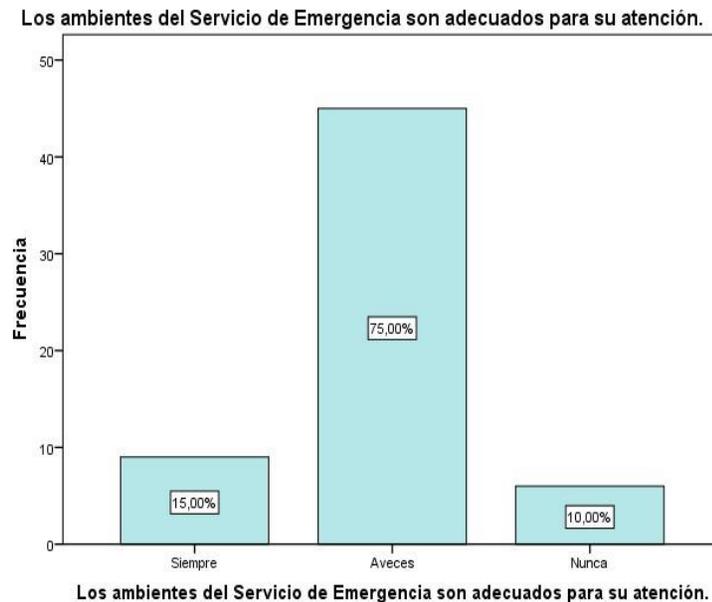
- DIMENSION HUMANA

Tabla N°41: Descripción de la dimensión Humana: Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.

Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.	n=60	
	N	%
Siempre	9	15,0
A veces	45	75,0
Nunca	6	10,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°40: Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus percepciones sobre la idoneidad de los ambientes para su atención. Según los datos recopilados, el 15,0% de los usuarios indicaron que siempre consideran que los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención, el 75,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 10,0% afirmaron que nunca experimentan ambientes adecuados por parte del personal de enfermería.

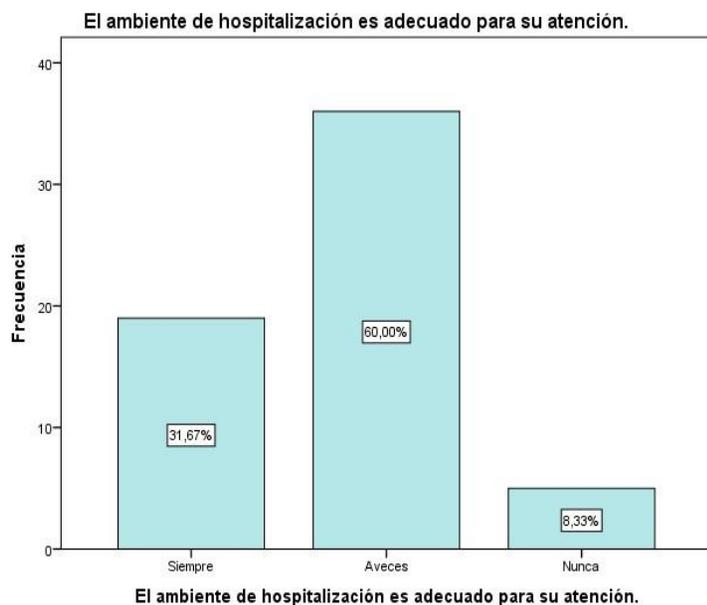
○ CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCION DEL USUARIO - DIMENSION ENTORNO

Tabla N°42: Descripción de la dimensión Entorno: El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.

El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.	N	n=60	
		%	
Siempre	19	31,7	
A veces	36	60,0	
Nunca	5	8,3	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°41: El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.



Descripción e interpretación

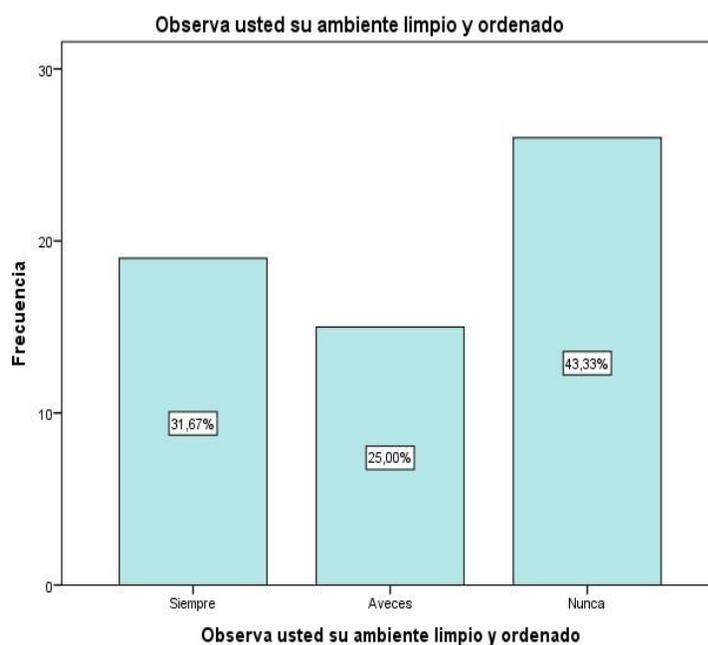
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que se dirigen al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus percepciones sobre la idoneidad del ambiente de hospitalización para su atención. Según los datos recopilados, el 31,7% de los usuarios indicaron que siempre consideran que el ambiente de hospitalización es adecuado para su atención, el 60,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 8,3% afirmaron que nunca experimentan un ambiente adecuado por parte del personal de enfermería.

Tabla N°43: Descripción de la dimensión Entorno Observa usted su ambiente limpio y ordenado

Observa usted su ambiente limpio y ordenado		n=60
	N	%
Siempre	19	31,7
A veces	15	25,0
Nunca	26	43,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N° 42: Observa usted su ambiente limpio y ordenado



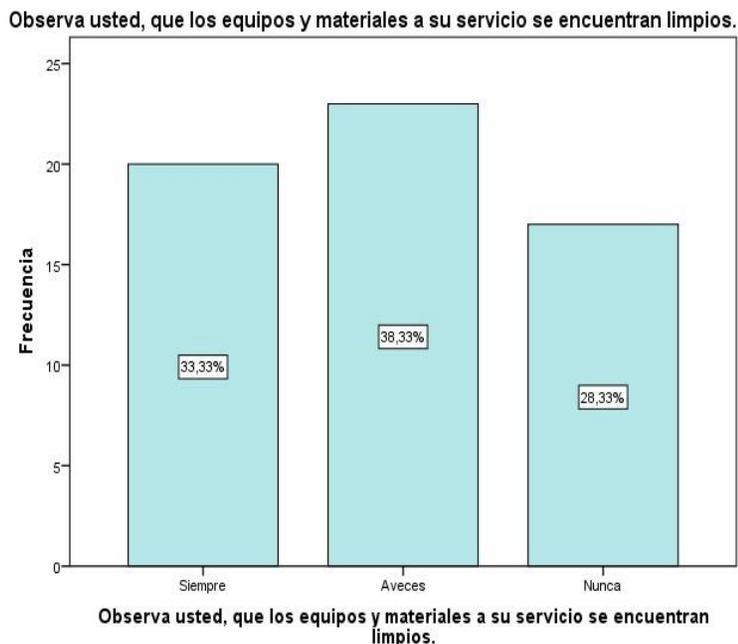
Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus percepciones sobre la limpieza y orden del ambiente. Según los datos recopilados, el 31,7% de los usuarios indicaron que siempre observan un ambiente limpio y ordenado, el 25,7% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 43,3% afirmaron que nunca experimentan un ambiente limpio y ordenado por parte del personal de enfermería **Tabla N°44: Descripción de la dimensión Entorno Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios**

Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios	N	n=60	
		%	
Siempre	20	33,3	
A veces	23	38,3	
Nunca	17	28,3	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°43: Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios



Descripción e interpretación

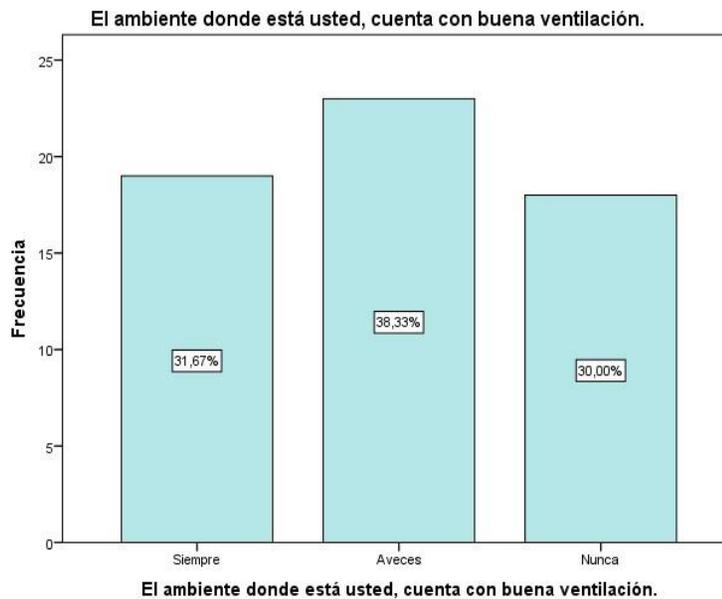
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que recurren al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones sobre la limpieza de los equipos y materiales disponibles. Según los datos recopilados, el 33,3% de los usuarios indicaron que siempre observan que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios, el 38,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 28,3% afirmaron que nunca experimentan que estos elementos estén limpios por parte del personal de enfermería.

Tabla N°45: Descripción de la dimensión Entorno El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación

El ambiente donde está usted, cuenta con		n=60	
buena ventilación*	N	%	
Siempre	19	31,7	
A veces	23	38,3	
Nunca	18	30,0	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°44: El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación



Descripción e interpretación

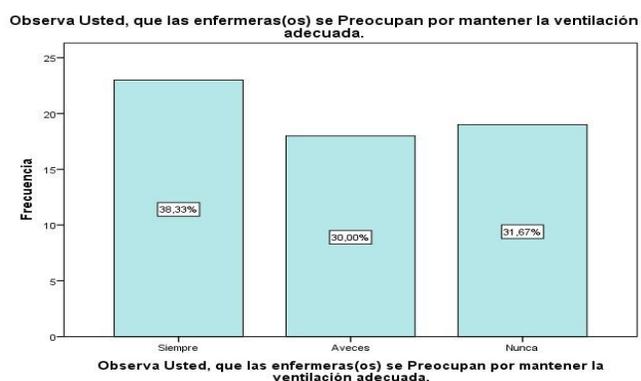
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones sobre la ventilación del ambiente donde se encuentran. Según los datos recopilados, el 31,7% de los usuarios indicaron que siempre perciben una buena ventilación en el ambiente, el 38,3% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 30,0% afirmaron que nunca experimentan una buena ventilación por parte del personal de enfermería.

Tabla N°46: Descripción de la dimensión Entorno Observa Usted, que las enfermeras(os) se Preocupan por mantener la ventilación adecuada.

Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación N adecuada	n=60	%
Siempre	23	38,3
A veces	18	30,0
Nunca	19	31,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°45: Observa Usted, que las enfermeras(os) se Preocupan por mantener la ventilación adecuada.



Descripción e interpretación

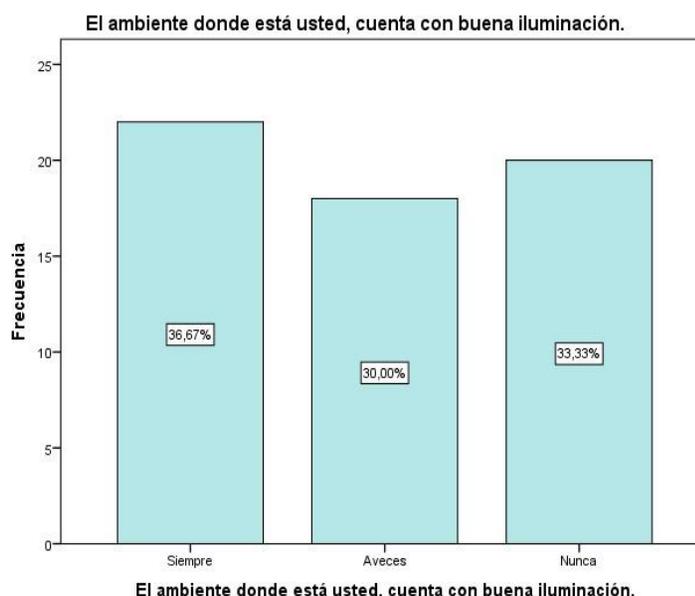
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que se dirigen al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones acerca de la preocupación de las enfermeras(os) por mantener una ventilación adecuada. Según los datos recopilados, el 38,3% de los usuarios indicaron que siempre observan que el personal de enfermería se preocupa por mantener una ventilación adecuada, el 30,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 31,7% afirmaron que nunca experimentan esta preocupación por parte del personal de enfermería.

Tabla N°47: Descripción de la dimensión Entorno El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación

El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación	n=60	
	N	%
Siempre	22	36,7
A veces	18	30,0
Nunca	20	33,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°46: El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones sobre la iluminación del ambiente donde se encuentran. Según los datos recopilados, el 36,7% de los usuarios indicaron que siempre perciben una buena iluminación en el ambiente, el 30,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 33,3% afirmaron que nunca experimentan una buena iluminación por parte del personal de enfermería.

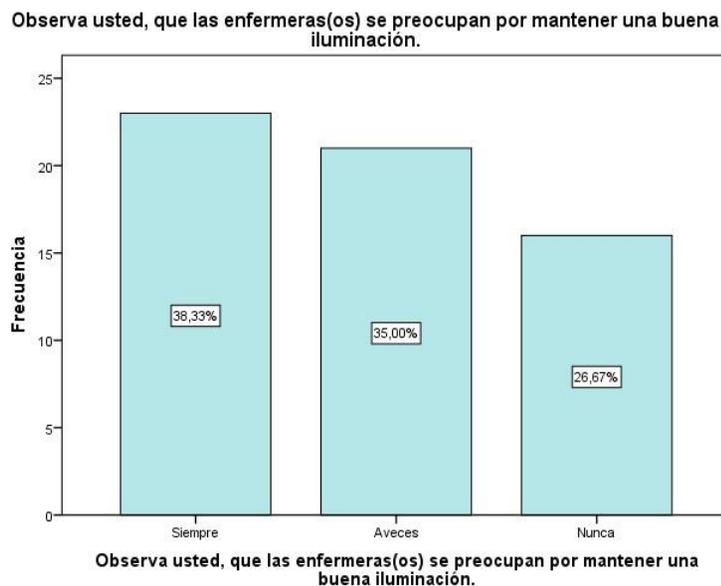
- DIMENSION ENTORNO

Tabla N°48: Descripción de la dimensión Entorno Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.

Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.	n=60	
	N	%
Siempre	23	38,3
A veces	21	35,0
Nunca	16	26,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°47 Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.



Descripción e interpretación

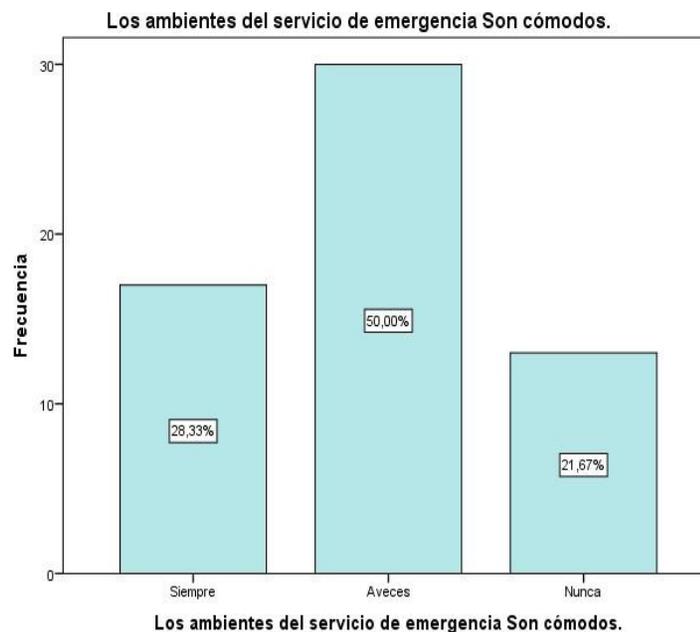
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones sobre la preocupación del personal de enfermería por mantener una buena iluminación. Según los datos recopilados, el 38,3% de los usuarios indicaron que siempre observan que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación, el 35,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 26,7% afirmaron que nunca experimentan esta preocupación por parte del personal de enfermería.

Tabla N°49: Descripción de la dimensión Entorno Los ambientes del servicio de emergencia Son cómodos.

Los ambientes del servicio de emergencia Son cómodos.		n=60
N		%
Siempre	17	28,3
A veces	30	50,0
Nunca	13	21,7

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°48: Los ambientes del servicio de emergencia Son cómodos.



Descripción e interpretación

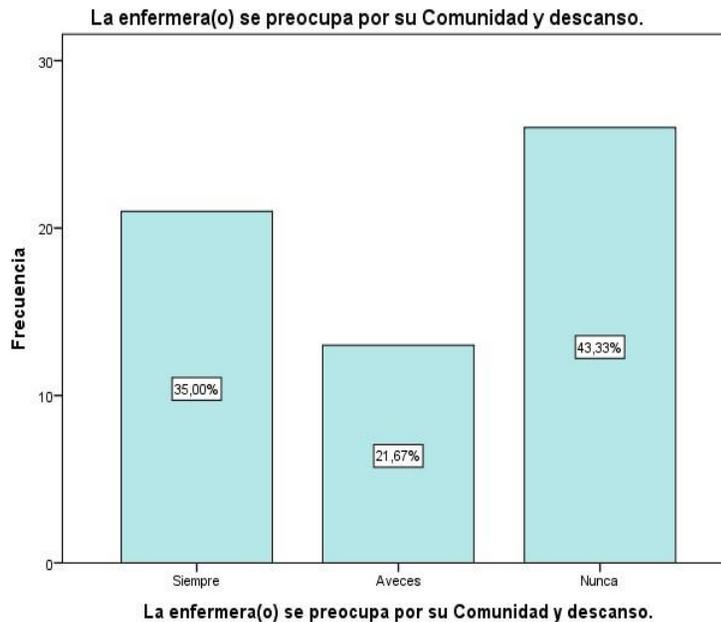
En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus percepciones sobre la comodidad de los ambientes. Según los datos recopilados, el 28,3% de los usuarios indicaron que siempre consideran que los ambientes del servicio de emergencia son cómodos, el 50,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 21,7% afirmaron que nunca experimentan ambientes cómodos por parte del personal de enfermería.

Tabla N°50: Descripción de la dimensión Entorno La enfermera(o) se preocupa por su Comodidad y descanso.

La enfermera(o) se preocupa por su Comunidad y descanso.	n=60	
	N	%
Siempre	21	35,0
A veces	13	21,7
Nunca	26	43,3

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°49: La enfermera(o) se preocupa por su Comodidad y descanso.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han expresado sus percepciones sobre la preocupación del personal de enfermería por su comodidad y descanso. Según los datos recopilados, el 35,0% de los usuarios indicaron que siempre observan que la enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso, el 21,7% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 43,3% afirmaron que nunca experimentan esta preocupación por parte del personal de enfermería.

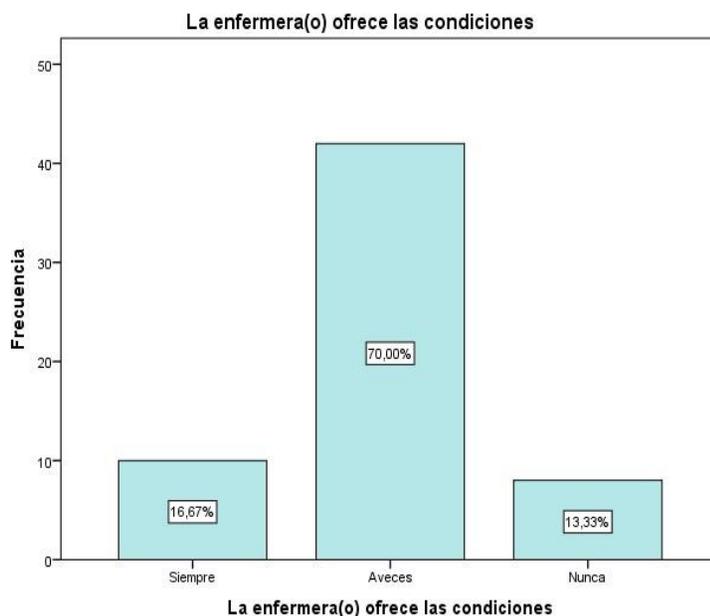
- **DIMENSION ENTORNO**

Tabla N°51: Descripción de la dimensión Entorno La enfermera(o) ofrece las condiciones

<i>La enfermera(o) ofrece las condiciones</i>		n=60	
	N	%	
Siempre	10	16,7	
A veces	42	70,0	
Nunca	8	13,3	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°50: La enfermera(o) ofrece las condiciones



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus experiencias en relación con las condiciones ofrecidas por la enfermera(o). Según los datos

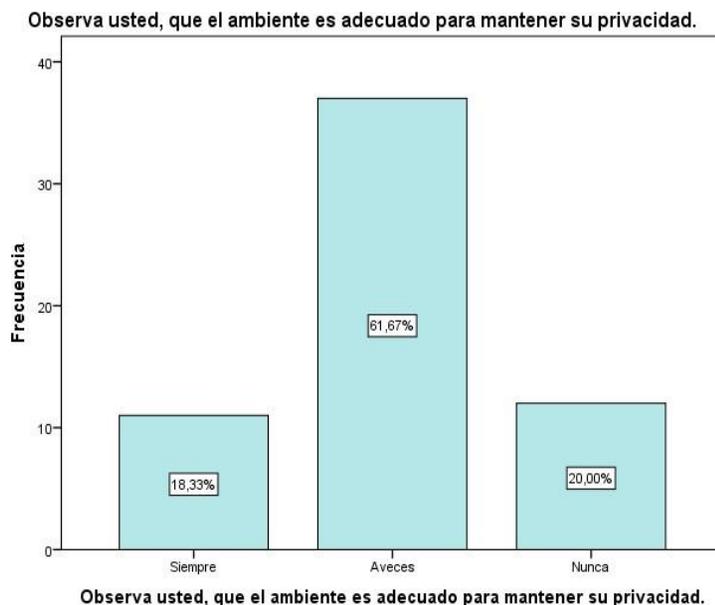
recopilados, el 16,7% de los usuarios indicaron que siempre reciben las condiciones ofrecidas por el personal de enfermería, el 70,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 13,3% afirmaron que nunca experimentan estas condiciones.

Tabla N°52: Descripción de la dimensión Entorno Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad

Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad	N	n=60	
			%
Siempre	11		18,3
A veces	37		61,7
Nunca	12		20,0

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°51: Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones sobre la adecuación del ambiente para preservar su privacidad. Según los datos recopilados, el 18,3% de los usuarios indicaron que siempre observan que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad, el 61,7% respondieron que esto ocurre a veces, mientras

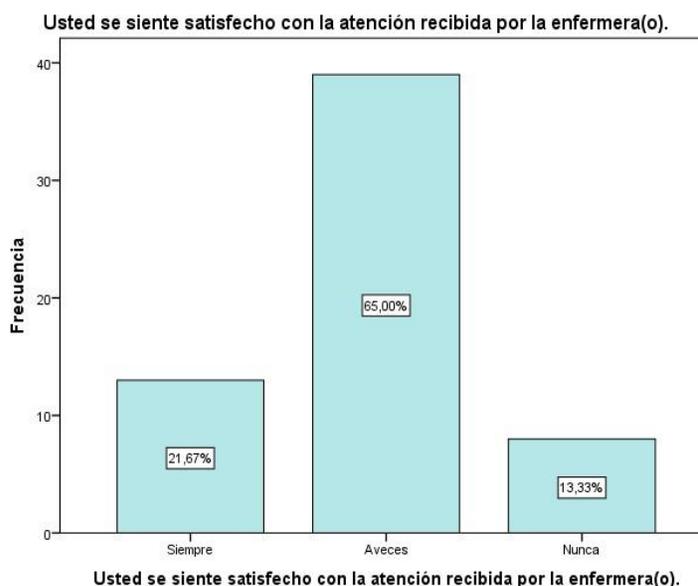
que el 20,0% afirmaron que nunca experimentan un ambiente propicio para preservar su privacidad por parte del personal de enfermería.

Tabla N°53: Descripción de la dimensión Entorno: Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).

Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).		n=60	
	N	%	
Siempre	13	21,7	
A veces	39	65,0	
Nunca	8	13,3	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°52: Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que buscan atención en el servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han expresado su nivel de satisfacción con la atención proporcionada por la enfermera(o). Según los datos recopilados, el 21,7% de los usuarios indicaron que siempre se sienten satisfechos con la atención recibida, el 65,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 13,3% afirmaron que nunca experimentan satisfacción con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

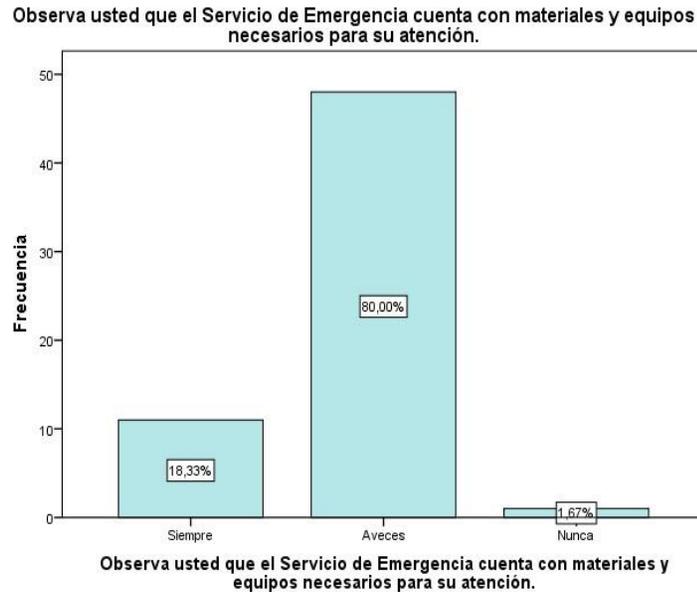
- **DIMENSION ENTORNO**

Tabla N°54: Descripción de la dimensión Entorno Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.

Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención*		n=60	
	N	%	
Siempre	11	18,3	
A veces	48	80,0	
Nunca	1	1,7	

Fuente: Cuestionario: Calidad de atención y percepción del usuario aplicado 2023.

Gráfico N°53: Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.



Descripción e interpretación

En la tabla y Gráfico adjunto, las personas que acuden al servicio de emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle han compartido sus observaciones acerca de la disponibilidad de materiales y equipos necesarios para su atención. Según los datos recopilados, el 18,3% de los usuarios indicaron que siempre observan que el Servicio de Emergencia cuenta con los materiales y equipos necesarios, el 80,0% respondieron que esto ocurre a veces, mientras que el 1,7% afirmaron que nunca experimentan disponibilidad adecuada por parte del personal de enfermería.

4.2 Análisis inferencial

Se llevó a cabo el análisis inferencial, donde se aplicaron pruebas para examinar tanto la hipótesis general como las específicas. Se formularon tanto la hipótesis nula como la hipótesis de investigación. Además, debido al tipo, nivel, diseño y objetivos de la investigación, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson. En términos de procesamiento de datos, se utilizó el software SPSS en su versión 25.0.

Contrastación de las Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL:

Hi1: Existe relación significativa de la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de salud Santa María del Valle, Huánuco 2023.

Ho1: No Existe relación significativa de la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de salud Santa María del valle, Huánuco 2023.

Tabla N°55: Contrastación de las Hipótesis general

		VD	VI
VD	Correlación de Pearson	1	,732**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
VI	Correlación de Pearson	,732**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Interpretación

Como se muestra en la tabla 58, el valor estadístico r de Pearson es de 0.732, además esta correlación es alta significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva alta” entre la variable calidad de atención y percepción de los usuarios, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

Hipótesis específica N°01

Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión humana a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Ho1: No Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión humana a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Tabla N°56: Contrastación de las Hipótesis específico 1

		Correlaciones	
		La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.
La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.	Correlación de Pearson	1	,374**
	Sig. (bilateral) N		,003
		60	60
La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.	Correlación de Pearson	,374**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	60	60
**. La correlación es significativa (bilateral).			
0,01			

Interpretación

Como se muestra en la tabla 59, el valor estadístico r de Pearson es de 0.374, además esta correlación es baja significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva baja” entre la

variable calidad de atención y la dimensión humana, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,003, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

Se concluye: aceptando la Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión humana a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Hipótesis específica N°02

Hi1: Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Ho1: No Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

Tabla N°57

: *Contrastación de las Hipótesis específico 2*

		Correlaciones	
		Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.	Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.
Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 60	,483** 60
Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,483** 60	1 60

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

Interpretación

Como se muestra en la tabla 60, el valor estadístico r de Pearson es de 0.483, además esta correlación es moderada significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre la variable calidad de atención y la dimensión entorno, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0,002, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

Se concluye: aceptando la H_{i1} : Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Presentar la contratación de resultados del trabajo de investigación

En la presente investigación se analiza y se describe la relación existente entre la calidad de atención y percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el centro de salud Santa María del Valle-Huánuco 2023.

El valor estadístico r de Pearson es de 0.732, indicando una correlación positiva alta entre las variables de calidad de atención y percepción de los usuarios. Además, se menciona que esta correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, situándose por debajo del umbral de 0.01. En términos prácticos, esto significa que hay una fuerte asociación entre la calidad de atención y la percepción de los usuarios en el ámbito de estudio. La afirmación de que la correlación es alta y significativa con un nivel de confianza del 99% respalda la solidez de esta relación en el análisis estadístico.

La confirmación de la hipótesis general destaca la relevancia de la calidad de atención en la formación de la percepción y satisfacción de los usuarios en el Servicio de Emergencia. Los datos recopilados respaldan la idea de que una atención eficaz, comprensiva y oportuna se traduce directamente en una mayor satisfacción del usuario. Este hallazgo concuerda con la literatura existente y enfatiza la necesidad de priorizar estrategias que mejoren la calidad técnica y humanizada de la atención de emergencia. Implica, además, que invertir en la mejora de la calidad de atención puede tener un impacto positivo en la percepción global de los usuarios sobre el servicio, fortaleciendo así la confianza en el sistema de salud.

1. La hipótesis específica que postula una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión humana y la percepción de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle se confirma a través de los datos recopilados y analizados durante la investigación.

El valor estadístico r de Pearson es de 0.374, indicando una correlación positiva baja entre las variables de calidad de atención y la dimensión humana. A pesar de ser baja, esta correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor del Sig (bilateral) es de 0.003, situándose por debajo del umbral de 0.01. Por lo tanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva baja entre la calidad de atención y la dimensión humana. Aunque la correlación es débil, su significación estadística sugiere que aún existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el contexto de análisis.

La dimensión humana de la atención de salud se refiere a la calidad de las interacciones interpersonales entre el personal de salud y los usuarios. En nuestra discusión, resaltamos que la percepción de empatía, comunicación efectiva y atención personalizada son aspectos fundamentales de esta dimensión.

Los resultados indican que los usuarios valoran de manera significativa la calidad humana de la atención que reciben en el servicio de emergencia. La capacidad del personal de salud para demostrar empatía, proporcionar información clara y tranquilizar a los pacientes durante situaciones de crisis se correlaciona positivamente con la satisfacción general de los usuarios.

La confirmación de esta hipótesis específica destaca la importancia de no solo centrarse en los aspectos técnicos de la atención médica, sino también en la calidad de las interacciones humanas. La atención de emergencia no solo implica abordar las necesidades médicas inmediatas, sino también reconocer y responder a las preocupaciones emocionales y psicológicas de los usuarios en momentos críticos.

En consecuencia, se derivan recomendaciones específicas para el Centro de Salud Santa María del Valle. Se sugiere implementar programas de formación continua para el personal de salud, centrándose en el desarrollo de habilidades de comunicación empática y la comprensión de las

necesidades emocionales de los usuarios en situaciones de emergencia. La creación de protocolos específicos que fomenten la humanización de la atención y la participación activa de los usuarios en su proceso de atención también se presenta como una estrategia valiosa.

2. La hipótesis específica que sugiere una relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión de entorno y la percepción de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa María del Valle se confirma a través de los datos y hallazgos obtenidos durante la investigación.

El valor estadístico r de Pearson es de 0.483, lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de atención y la dimensión entorno. Además, se destaca que esta correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor del Sig (bilateral) es de 0.002, situándose por debajo del umbral de 0.01. Por lo tanto, se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio existe una correlación positiva moderada entre la calidad de atención y la dimensión entorno. Esta conclusión sugiere que hay una asociación significativa y de magnitud moderada entre la calidad de atención y la percepción del entorno en el contexto analizado.

La dimensión de entorno en la atención médica incluye factores como la limpieza, comodidad, accesibilidad y organización del entorno físico donde se brinda el servicio de salud. Esta dimensión se revela como un componente crucial en la formación de la percepción global de los usuarios sobre la calidad de atención recibida.

Los resultados indican que los usuarios son sensibles al entorno en el que se encuentran mientras reciben atención de emergencia. La percepción de un entorno limpio, ordenado y cómodo se asocia positivamente con la satisfacción del usuario. Además, la accesibilidad de los recursos y la eficiencia en la disposición del espacio físico también influyen significativamente en la experiencia del usuario.

Esta confirmación destaca la importancia de la gestión y mantenimiento adecuado de las instalaciones físicas del servicio de

emergencia. La creación de un entorno que inspire confianza y seguridad contribuye directamente a la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad de atención recibida.

En función de estos hallazgos, se derivan recomendaciones específicas para el Centro de Salud Santa María del Valle. Se sugiere realizar evaluaciones regulares del entorno físico, abordar de manera proactiva cualquier aspecto que pueda afectar negativamente la percepción del usuario y realizar mejoras continuas en la infraestructura y disposición del espacio.

En conclusión, la confirmación de esta hipótesis específica subraya la necesidad de abordar la dimensión de entorno en la atención de emergencia para mejorar la percepción global de los usuarios y fortalecer la calidad integral del servicio en el Centro de Salud Santa María del Valle.

CONCLUSIONES

1. La investigación confirma la hipótesis general que postula una relación directa entre la calidad de atención en el Servicio de Emergencia y la satisfacción del usuario. Los datos recopilados sugieren que las experiencias positivas en términos de diagnóstico preciso, tratamiento eficaz y una comunicación empática se traducen directamente en una mayor satisfacción por parte de los usuarios. Este hallazgo refuerza la importancia de centrarse en la mejora continua de la calidad de atención para aumentar la satisfacción general de los usuarios.
2. La confirmación de la hipótesis específica indica de manera concluyente que la calidad de atención en su dimensión humana impacta significativamente en la percepción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia. Los datos recopilados respaldan la idea de que la empatía, la comunicación efectiva y la atención personalizada por parte del personal de salud son factores críticos que influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios. La discusión de los resultados revela que la calidad de la interacción humana durante la atención de emergencia es un aspecto clave para la satisfacción y confianza de los usuarios. La capacidad del personal de salud para establecer conexiones empáticas, ofrecer información clara y gestionar la comunicación en situaciones de crisis se identifica como un componente esencial para una experiencia positiva y tranquilizadora.
3. La confirmación de la hipótesis específica respalda la idea de que la calidad de atención en su dimensión de entorno tiene una influencia significativa en la percepción de los usuarios que buscan atención en el Servicio de Emergencia. Los datos recopilados respaldan la noción de que factores como la limpieza, comodidad, accesibilidad y organización del entorno físico se asocian positivamente con la satisfacción del usuario. La discusión de los resultados subraya la importancia del entorno físico en la experiencia general del usuario durante la atención de emergencia. Se identifica que la percepción de un entorno limpio, ordenado y cómodo contribuye de manera significativa a una experiencia positiva para los usuarios. La accesibilidad y la eficiencia en la disposición del espacio físico también son factores determinantes en la formación de una percepción positiva.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Dado que la investigación confirma la relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mediante la percepción de cada uno, se recomienda la implementación de estrategias de mejora continúa dirigido a la directora del Centro de Salud Santa María del Valle. Esto implica la creación de un sistema de gestión de calidad que monitoree regularmente los indicadores de atención de emergencia, identifique áreas de oportunidad y aplique intervenciones específicas. La incorporación de un enfoque proactivo hacia la mejora continua permitirá al centro de salud adaptarse dinámicamente a las necesidades cambiantes de los usuarios y elevar constantemente los estándares de atención.
2. Recomendaciones específicas para la jefa de enfermeras del centro de salud santa maría del valle, se sugiere la implementación de iniciativas que promuevan la humanización de la atención, incluyendo programas de formación periódicos y la revisión continua de prácticas comunicativas. Además, se destaca la importancia de crear un entorno organizacional que valore y fomente la atención centrada en el usuario como parte integral de la atención de emergencia.
3. Recomendaciones específicas para la enfermera de servicio de emergencias del Centro de Salud Santa María del Valle. Se sugiere llevar a cabo evaluaciones regulares del entorno físico, implementar mejoras continuas en la infraestructura y promover una cultura organizacional que priorice la calidad del entorno para la atención de emergencia. Además, se recomienda considerar la retroalimentación de los usuarios como un indicador clave para la implementación de mejoras.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

1. Ávalos MI, Priego HR. Calidad en el mercado de la salud, realidad o utopía. Horizonte Sanitario. 2012; 11(1):6-12
2. VARO J. Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria. 1994.
- 3.- Canales. F. Metodología de la investigación. México. Editorial Limusa S.A de CV grupo Noriega Editores. Diseños Metodológicos. 1996
- 4.-Polit, D. Investigación científica en ciencias de la salud. México. Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A. de CV. Sexta edición. 2002.
- 5.-Polit, D. Investigación científica en ciencias de la salud. México. Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A. de CV. Sexta edición. 2002.
6. Morales, C. Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Que Asisten A Servicios De Urgencias, Frente A La Atención De Enfermería en el Hospital Mistrato Risaralda. 2014.
- 7.-Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA.
- 8.-. Fernández Pipa, Rosa. (2008). “Percepción del paciente sobre la interacción enfermera – paciente según la teoría de Hildegard Peplau, en el Centro de salud Chancas de Andahuaylas”.
- 9.-. Hernández, Sampieri, Roberto y otros (2006): Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Editorial Mac Graw Hill. México.
- 10.- Mejía Mejía, Elías y otros (2005): Metodología de la Investigación. Perú. Primera Edición. Editorial UNMSM.
- 11.-Ministerio de Salud. (2000) Calidad del Servicio de Salud desde la Percepción del Usuario. Lima – Perú.
- 12.-. Ariza C, Daza R, Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un hospital del III nivel [tesis para optar el grado de magister]. Colombia. Disponible en : <http://www.scielo.org.co/SciELO.php?pid=51657.2008>
- 13.- Lloret, Josephy y otros. Protocolos Terapéuticos de urgencias. 3ra e d. Barcelona, 1997.
- 14.- Pérez M. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias o Medico dispositivo de cuidados críticos y emergencias. Centro de salud de las lagunas. Málaga. Disponible en: www.medynet.com/.../Manual%20de%20urgencias%20y%20emergenciascalidad.pdf
- 15.-Ariza C, Daza de Caballero R. Calidad del Cuidado de Enfermería al paciente hospitalizado en un hospital de tercer nivel en Bogotá. Actual Enferm. 2005; 8(3): 8-

- 16.-Pellegrino E. The caring ethics. En Bishop AH, Scudder JR, ed. Caring, Curing, Coping: Nurse, Physician, Patient Relationships. Tuscaloosa, Alabama: The University Alabama Press; 1985.
- 17.-K erouack S, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El Pensamiento Enfermero. España: Elsevier Doyma; 1996. p. 2-3.
- 18 Ramírez J.  tica de la Enfermería. Ministerio de Salud-Revista de Enfermería IMSS, 2007.
- 19.-Letelier V M y Velandia M A. Profesionalismo en Enfermería, el hábito de la excelencia del cuidado. Artículo de reflexión no derivado de Investigación. Av. Enfem. XXVIII (2);2010. p. 145-158.
- 20.- Cabarcas, N. Homenaje a las enfermeras: Seminario de la gestión de Calidad del Cuidado de Enfermería. [Internet]. ESE Hospital Universitario del Caribe, mayo, 2008. [Consultado 30 junio 2016]; Disponible: www.hucaribe.gov.co/novedades/mayo21/homenaje.pdf3.
- 21.-Barrueta B.S. Percepción del paciente con tratamiento de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza junio 2017. Universidad Privada San Juan Bautista. Lima. 2018. visto 2020 Abr 11 . Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1738/TTPLESandra%20Mili%20Barrueta%20Blacido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 22.-. Carmona Y. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general hospital regional de Cajamarca - 2015. [Internet]. Perú. 2016 [visto 2020 Abr 18]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCI%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%20GENERAL%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20CAJAMARCA%20202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y4>
- 23.- Organización Panamericana de la Salud. Internet . Enfermería. visto 2021 Feb 11. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=189&Itemid=40855&lang=es
- 24.- Ramírez J., op.cit.p 35.
- 25.-Letelier V M y Velandia M A., op.cit., p 167.

- 26.- Lorenzini A, Bettineli F. El ser humano y sus posibilidades de construcción desde el cuidado. [Internet] [Revista Aquichan] 2003 oct.; 3(3); p.48-51. [Consultado 30 junio 2016] Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/741/74130308.pdf>.
- 27.- Fernández, N. "Garantía de calidad de atención: experiencias de Costa Rica". Revistas ITAES, Vol. No.2, mayo 1996.p. 3
- 28.- Organización Panamericana de la Salud. Área de Fortalecimiento de Sistemas de Salud. Unidad de Recursos Humanos para la Salud. "Regulación de la Enfermería en América Latina". Washington, D. C.: OPS, 2011
- 29.- Ministerio de Salud. LEY 266 DE 1996. Por medio de la cual se reglamentó el ejercicio profesional de la enfermería. Bogotá: Ministerio de Salud; 1996.
- 30.- Reglamentación de la ley del trabajo del enfermero peruano. LYE N° 27669 D.S. N° 004.2002 SA. Perú: Colegio de Enfermeros del Perú; 2002.
- 31.- Tamayo y Tamayo, José y otros (2002): Como elaborar un proyecto de Investigación Social. Bilbao, Editorial de la Universidad de Deusto.
- 32.- Tomey: Modelos Teorías de Enfermería: 5ta Edición. Barcelona. 2004
- 33.-** Castillo Contreras A. Percepción del cuidado de enfermería otorgado a las pacientes durante la atención del evento obstétrico en el Hospital General de Tula. [Tesis en Internet]. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2018. Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2018/febrero/0770592/Index.html>
- 34.-** Loza Sosa J. Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. [Tesis en Internet] Bolivia: Universidad Adventista de Bolivia, 2014. Disponible en: <http://investigacion.uab.edu.bo/pdf/5.1.pdf>
- 35.-** Madrid Quispe G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016 [Tesis en Internet]. Ica: Universidad autónoma de Ica; 2016. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/128>
- 36.-** Morales Machco E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. [Tesis en Internet]. Chíncha – Ica: Universidad autónoma de Ica, 2015. Disponible en: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bandos/autonomas_diga/14
- 37.-** Fernández Ayala A., Tiburcio Alcedo L., Vásquez Zevallos F. Calidad de atención y la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2014 [Tesis en Internet]. Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizán"; 2014. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/128> CAP II

- 38.-Tamayo y Tamayo, José y otros (2002): Como elaborar un proyecto de Investigación Social. Bilbao, Editorial de la Universidad de Deusto.
- 39.-Tomey: Modelos Teorías de Enfermería: 5ta Edición. Barcelona. 2004
- 40.- Dugas B.W. Tratado de Enfermería Práctica. 4ta Ed. México. Editorial Interamericana; 1998.
- 41.-Pacheco E. Administración de los servicios de enfermería 1º Ed. Síntesis. Madrid. 1995. ISBN 84-7738-339-1.
- 42.-. Manuel P. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en noviembre. Lima: Manuel Peña, Representante OPS/OMS en el Perú; 2010.
- 43.-. Medina J. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en Enfermería. Barcelona: Laertes; 2009.
- 44.-. Patterson J. Enfermería humanística. México: Limusai Editores; 1990.
- 45.-. Espino M. E. Panorama nacional de la investigación en enfermería. Ministerio de Salud-Revista de Enfermería IMSS, 1997.
- 46.-. Ortiz A. Calidad del cuidado de enfermería. [Internet]. Revista de Enfermería IMSS, 2001. [Consultado 16 junio 2014]; Disponible en: <http://tone.udea.edu.co/revista/sep2001/calidad%RDdel20cuidado//>.
- 47.-. Sánchez B. Porqué hablar de cuidado de la salud humana. En Dimensiones del cuidado. Bogotá: Unibiblos. Universidad Nacional; 1999.
- 48.-Organización Mundial de la Salud. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Conferencia Sanitaria Internacional. Ginebra: OMS; 1994.
- 49.- Ibíd.
50. Vereau G. Percepción de la Atención de Enfermería Humanística y su relación con el grado de ansiedad en pacientes hospitalizados-Hospital de Apoyo de Otuzco. [Tesis maestría]. Perú. Universidad Nacional de Trujillo; 1998

- 51.- Pérez A. Nivel De Percepción de Usuarios Sobre La Calidad De Cuidado De Atención De Los Servicios de Salud. [Tesis]. Universidad Nacional De Trujillo”; 1998.
- 52.- Fernández, N., op. cit., p 68
- 53.- Leddy I y Pepper A. Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional. 1º edición: New York. USA. J. d. lippicott. OPS; 1990.
- 54.- Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Consejo Nacional Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero. Lima: Colegio de Enfermeros del Perú; 2008. p.9
- 55.- Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Op. cit., p.7.
- 56.- UNESCO: Oficina Internacional de Educación. Las Teorías de Florence Nightingale. vol. XXVIII, nº 1, marzo 1998, UNESCO: Oficina Internacional de Educación. Paris,2000. págs. 173-189.
- 57.- Borré Y. Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla. 2011. [Tesis Maestría]. Bogotá –Colombia: Universidad Nacional de Colombia en convenio Universidad Simón Bolívar. Facultad de Enfermería; 2013
58. Contreras C. y Vera M. Percepción de la calidad del cuidado d enfermería en pacientes oncológicos Hospitalizados. [Internet]. Revista CUIDARTE, vol. 2, núm. 1, enero-diciembre, 2011, pp. 138-148. Universidad de Santander. Bucaramanga, Colombia; 2011. [Visitado el 11 de junio del 2015]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359533178007>
- 59.- Molina E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C. [Tesis]. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá; 2011.
- 60.- Torres M. y Rivas E. Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera –un enfermero. Trabajo de Investigación. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. México; 2010.
- 61.- Girón M. Calidad del cuidado de enfermería en el adulto hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del Hospital “Dr. Pablo Acosta Ortiz”. [Internet]. Venezuela:2009., p. 135. [Consultado en Julio 2015]; Disponible en: <http://www.mongrafias.com/trabajos42/necesidadespacientes/necesidadespacientes2.shtml>.
- 62.- Peroza K, Querales F. y Silva M. Calidad de los cuidados de enfermería dirigidos al adulto mayor en la unidad gerontológica Doña Pereira de Daza. [Programa de

Investigación en Enfermería]. Universidad Centroccidental –Lisandro Alvarado. Barquisimeto –Estado Lara; 2009.

- 63.-Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. [Internet]. Revista Aquichan Vol. 8 N° 01. Universidad de Sabana, Colombia; 2008. [Consultado el 17 de junio 2015]; Disponible en: <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/aquihan/article/viewArticle/125/251>.
- 64.-. Gonzales J. y Quintero D. Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecoobstetricia de una institución de II y III nivel de atención. [Internet]. [Tesis]. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Enfermería. Bogotá; 2009. [Consultado el 12 de junio 2015]; Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermería/2009/DEFINITIVA/tesis05.pdf>.
- 65.- Palmet M. Determinación de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización de las instituciones prestadoras de salud del tercer nivel de atención. [Tesis doctoral en Enfermería]. Universidad Nacional de Bogotá. Colombia; 2007
- 66.- Poblete M. y Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. [Internet] Acta Paul. enferm.vol.20no.4São PauloOct./Dec.2007 [Consultado 05 mayo 2014]; Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010321002007000400019&script=sci_arttext
- 67.- Rivera L. y Triana A. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en la Clínica del Country. [Internet]. Rev. Av. Enferm. 2007 Pág. 54-66. [Consultado el 12 de junio 2015]; Disponible en: <http://www.docentes.unal.edu.co/lriveraa/docs/CUIDADO%20HUMANIZADO%20DE%20ENFERMERIA%20VISIBILIZANDO%20LA%20TEORIA%20Y%20LA%20INVESTIGACION%20EN%20LA%20PRACTICA.pdf>.
- 68.- Ponce J. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen. Revista de Enfermería. Pág. 65-73. México; 2006.
- 69.- Ariza C. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un hospital de Tercer nivel .[Internet]. Bogotá. 2005. [Consultado el 8 de junio del 2015]. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermería/Enfermería8305Calidad.htm>.

NOTA BIOGRÁFICA



1. DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : Nelly Angelica Garay Santiago
- FECHA DE NACIMIENTO : 17/01/1987
- LUGAR DE NACIMIENTO : Huánuco
- DIRECCIÓN : Jr. Libertad Mz M 2
- E-MAIL : garay1920@hotmail.com
- CELULAR : 996961952
- D.N.I. : 44279218

2. ESTUDIOS REALIZADOS

- ESTUDIOS PRIMARIOS: IEP. "HEROES DE JACTAY SEÑOR DE PUELLES"
- ESTUDIOS SECUNDARIOS: IEI "JORGE BASADRE"
- ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS: UNIVERSIDAD DE HUANUCO
- ESTUDIOS MAESTRIA: E.P.G. HERMILIO VALDIZAN.
- TRABAJO ACTUAL: E. F." VAMOS POR LA SALU

NOTA BIOGRÁFICA



1. DATOS PERSONALES

- NOMBRES Y APELLIDOS : Lizeth, Nazario Zevallos
- FECHA DE NACIMIENTO : 01-01-1992
- LUGAR DE NACIMIENTO : HUANUCO
- DIRECCIÓN : PROLG.14 de Agosto n°296 -LAS MORAS
- E-MAIL : annylisheth1992@gmail.com
- CELULAR : 942326201
- D.N.I. : 46853065

2. ESTUDIOS REALIZADOS

- ESTUDIOS PRIMARIOS: Institucion Educativa Primaria HERMILIO VALDIZAN
- ESTUDIOS SECUNDARIOS: Institucion nacional mixto "ILLATHUPAC"
- ESTUDIOS SUPERIORES UNIVERSITARIOS: Universidad Privada Huánuco

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO DEL AÑO 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general. ¿Cuál es la calidad de atención y percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el centro de salud santa María del valle – 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la calidad de atención y la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión componente interpersonal a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle,2023??</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención y la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión confort a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud santa María del valle,2023??</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención y la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación de calidad de Atención y percepción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Centro Salud Santa María del valle 2023.</p> <p>objetivos específicos: Identificar la calidad de atención asociados a la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión componente interpersonal a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle,2023.</p> <p>Identificar la calidad de atención asociados a la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión confort a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del centro de salud santa Maria del valle,2023.</p>	<p>Hi1: Existe relación significativa de la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de salud Santa maría del Valle, Huánuco 2023.</p> <p>Ho1: No Existe relación significativa de la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de emergencia del Centro de salud santa Maria del valle, Huánuco 2023.</p> <p>Hipótesis específicos -Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión componente interpersonal a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.</p> <p>- Existe relación significativa entre la calidad de atención</p>	<p>Primera variable: Calidad de atención.</p> <p>Segunda variable: Percepción del Usuario.</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicativo, cuantitativo.</p> <p>Método y diseño de la investigación Descriptivo de corte transversal y correlacional. No experimental.</p> <p>Población y muestra Estará compuesta por 60 usuarios que acuden al servicio de emergencia del centro de salud Santa María del Valle, Huánuco 2023.</p>

<p>componente humano a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle,2023??</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención y la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle,2023??</p>	<p>Identificar la calidad de atención asociados a la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión componente humano a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle,2023.</p> <p>Identificar la calidad de atención asociados a la percepción del cuidado de enfermería en la dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle,2023.</p>	<p>que perciben los pacientes dimensión de confort a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.</p> <p>-Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión componente Humano a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.</p> <p>-Existe relación significativa entre la calidad de atención que perciben los pacientes en su dimensión entorno a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de un centro de salud santa María del valle, 2023.</p>		
---	---	---	--	--

ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ con DNI N° _____

—
a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulado: “ CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL C.S.SANTA MARIA DEL VALLE – HUANUCO, 2023”.Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Firma DNI:

ANEXO 03

INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN FACULTAD DE ENFERMERÍA SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DEL USUARIO QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE 2023. PRESENTACION

Estimado Sr., Sra., Srta.; buenos días/tardes, soy Lic.-----estoy realizando un estudio de investigación sobre la "Calidad de atención y percepción del usuario que acuden al Servicio de Emergencia del C.S. Santa María del valle, Huánuco - 2023". Con el propósito de mejorar la calidad de atención que brinda la Enfermera/o en el Servicio de Emergencia. Para lo cual solicito a usted su colaboración respondiendo a las preguntas que a continuación se les va a realizar, dándole a conocer que es de carácter anónimo y de antemano se agradece su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

I. DATOS GENERALES Edad.....años

- SEXO:
- MASCULINO ()
- FEMENINO ()

Grado de instrucción:

- ANALFABETO ()
- PRIMARIA ()
- SECUNDARIA ()
- SUPERIOR ()

Tiempo de permanencia en Emergencia:

- 01 - 02 días ()
- 03 - 04 días ()
- 05 - 06 días () Más de 07 días ()

<u>CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO</u>				
ITEMS	DIMENSION INTERPERSONAL	NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3
1	La enfermera(o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre.			
2	La enfermera(o) lo identifica con su nombre			
3	La enfermera(o) le brinda información que usted necesita.			
4	La enfermera(o) se muestra dispuesta para ayudarlo.			
5	La enfermera(o) le brinda un trato amable.			
6	La enfermera(o) es respetuosa			
7	La enfermera(o) responde con claridad acerca de sus dudas.			
8	La enfermera(o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables.			
9	La enfermera(o) respeta su intimidad.			
10	La enfermera(o) considera sus creencias y costumbres.			
11	La enfermera(o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores			
ITEMS	DIMENSION CONFORT	NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3
1	La enfermera(o) acude al llamado oportunamente del paciente.			
2	La enfermera(o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales			
3	La enfermera(o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a usted y/o familiar			
4	Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante.			
5	La enfermera(o) satisface sus necesidades mientras se encuentra en el servicio.			
6	La enfermera(o) se preocupa por su comodidad y descanso.			
7	Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.			
8	Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera(o)			

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCION DEL USUARIO				
ITEMS	DIMENSION HUMANA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente.			
2	La enfermera lo llama a usted por su nombre.			
3	La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio.			

4	La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio			
5	La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.			
6	La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.			
7	La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.			
8	La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención.			
9	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.			
10	Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o).			
11	La enfermera(o) es amable con usted en la atención.			
12	La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan.			
13	El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente.			
14	La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.			
15	El cuidado que brinda la enfermera(o) es el Suficiente para satisfacer sus necesidades.			
16	La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.			
17	Los ambientes del Servicio de Emergencia son adecuados para su atención.			
DIMENSION ENTORNO				
1	El ambiente de hospitalización es adecuado para su atención.			
2	Observa usted su ambiente limpio y ordenado.			
3	Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.			
4	El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.			
5	Observa Usted, que las enfermeras(os) se Preocupan por mantener la ventilación adecuada.			
6	El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.			

7	Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación.			
8	Los ambientes del servicio de emergencia Son cómodos.			
9	Observa que la enfermera(o) se interesa por el ambiente, este limpio.			
10	La enfermera(o) ofrece las condiciones para la atención			
11	Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad.			
12	Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o).			
13	Observa usted que el Servicio de Emergencia cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención.			

ANEXO 04
VALIDACION DE INSTRUMENTO

CONTANCIA DE VALIDACION

YO NELLY ANGELICA GARAY SANTIBAN identificada
 con 44739218 de profesión ENFERMERA
 ejerciendo LIC. ENFERMERIA actualmente
 como LIC. ENFERMERIA en ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO "VAMOS POR LA SALUD" la
 institución ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO "VAMOS POR LA SALUD"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento a los efectos de su aplicación a los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia en el C.S. Santa María del Valle, Huánuco 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las observaciones pertinentes.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de la Pregunta			✓	
Redacción de la Pregunta				✓
Amplitud del Contenido			✓	
Claridad y Precisión			✓	
Pertinencia				✓

En HUANUCO a los 30 días del mes de OCTUBRE del 2019.






FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

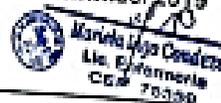
Yo Maribel Jugo Condoto identificado con
 DNI: 41223260 de profesión Lic. Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enfermera en la
 Institución: C.S. CUPS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de
 Instrumento a los efectos de su aplicación a los Usuarios Atendidos en el Servicio
 de Emergencia en el C.S. Santa María del Valle, Huanuco 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de la pregunta			X	
Redacción de la pregunta			X	
Amplitud del contenido			X	
Claridad y precisión				X
Perinencia		X		

En Huanuco a los 12 días del mes de Octubre del 2019


Maribel Jugo Condoto
 Lic. Enfermería
 Cof. 70320

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

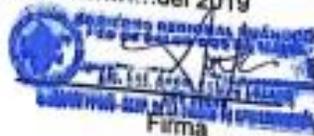
Yo... Angel Astete Lozano identificado con
 DNI: 22703353 de profesión: Lic. Ent: ejerciendo
 actualmente como: ESP. de la Unidad epidemiológica en la
 Institución: Red de Salud Des de Mayo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de Instrumento a los efectos de su aplicación a los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia en el C.S. Santa María del Valle ,Huánuco 2019.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de la pregunta			✓	
Redacción de la pregunta			✓	
Amplitud del contenido			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En... Huánuco a los 15 días del mes de Octubre del 2019


 Firma

ANEXO 05



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, siendo las dieciocho horas, del día veintiocho, del mes de diciembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N°472-2023-UNHEVAL-D-ENF, del 25.SET.2023.**

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Dra. Luzvelia Guadalupe ALVAREZ ORTEGA• Dra. Rene CASTRO BRAVO• Dr. Luis Alberto LAGUNA ARIAS | <p>PRESIDENTE
SECRETARIA
VOCAL</p> |
|--|---|

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, **Lic. Enf. Nelly Angelica GARAY SANTIAGO**; bajo la asesoría de la **Dra. MARINA IVERCIA LLANOS DE TARAZONA (RESOLUCIÓN N°472-2023-UNHEVAL-D-ENF, del 25.SET.2023)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO 2023.**

Finalizado el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota de **DIECISIETE (17)** equivalente a **MUY BUENO** por lo que se declara **APROBADO (Aprobado o desaprobado)**.

Los miembros del jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:22 horas del día 28 de diciembre de 2023.

.....
PRESIDENTE
Dra. Luzvelia Guadalupe ALVAREZ ORTEGA
DNI N°22422460

.....
SECRETARIO (A)
Dra. Rene CASTRO BRAVO
DNI N°22403763

.....
VOCAL
Dr. Luis Alberto LAGUNA ARIAS
DNI N°22407213

Deficiente (11, 12, 13)
Bueno (14, 15, 16)
Muy Bueno (17, 18)
Excelente (19, 20)



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



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

En la Plataforma “Cisco Webex Meetings” asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, siendo las dieciocho horas, del día veintiocho, del mes de diciembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N°472-2023-UNHEVAL-D-ENF, del 25.SET.2023.**

- | | |
|---|------------|
| • Dra. Luzvelia Guadalupe ALVAREZ ORTEGA | PRESIDENTE |
| • Dra. Rene CASTRO BRAVO | SECRETARIA |
| • Dr. Luis Alberto LAGUNA ARIAS | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, **Lic. Enf. Lizeth NAZARIO ZEVALLOS**; bajo la asesoría de la **Dra. MARINA IVERCIA LLANOS DE TARAZONA (RESOLUCIÓN N°472-2023-UNHEVAL-D-ENF, del 25.SET.2023)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO 2023.**

Finalizado el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota de **DIECISIETE (17)** equivalente a **MUY BUENO** por lo que se declara **APROBADO (Aprobado o desaprobado).**

Los miembros del jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:22 horas del día 28 de diciembre de 2023.

.....
PRESIDENTE

Dra. Luzvelia Guadalupe **ALVAREZ ORTEGA**
DNI N°22422460

.....
SECRETARIO (A)

Dra. Rene **CASTRO BRAVO**
DNI N°22403763

.....
VOCAL

Dr. Luis Alberto **LAGUNA ARIAS**
DNI N°22407213

Deficiente (11, 12, 13)
Buena (14, 15, 16)
Muy Buena (17, 18)
Excelente (19, 20)

ANEXO 06

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUANUCO



FACULTAD DE ENFERMERIA



UNIDAD DE INVESTIGACION

DIRECCION UNIDAD DE
INVESTIGACION



CONSTANCIA ANTIPLAGIO

Código: 0060-UI-FE

Prov. N°1013-2023-UNHEVAL-D-FENF

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA DE LA UNHEVAL, HACE CONSTAR:

Que, la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO 2023", de las Lic. en Enfermería, GARAY SANTIAGO, Nelly Angelica y NAZARIO ZEVALLOS, Lizeth; de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Emergencias y Desastres; presento **10% de Similitud y CUMPLE**, con lo que indica la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y títulos modificado de la UNHEVAL "Los trabajos de investigación y tesis del pregrado deberán tener una similitud máxima de 35% y de posgrado y segundas especialidades una similitud de 30%.

Se expide la presente constancia a solicitud de las interesadas.

Cayhuayna, 22 de diciembre de 2023



Dra. Irene Deza y Falcon
DIRECTORA UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE ENFERMERIA

ANEXO 07

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANO 2023

AUTOR

GARAY SANTIAGO Nelly Angelica y NAZARIO ZEVALLOS, Lizeth

RECuento DE PALABRAS

28833 Words

RECuento DE CARACTERES

161116 Characters

RECuento DE PÁGINAS

134 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.6MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 22, 2023 10:05 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 22, 2023 10:07 AM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 9% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)


Dra. Irene Deza y Falcon
DIRECTORA UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE ENFERMERIA



● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	repositorio.unheval.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.upch.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Alas Peruanas on 2022-11-15 Submitted works	<1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%

9	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
10	repositorio.unap.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.unsa.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
13	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22 Submitted works	<1%
14	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-03-25 Submitted works	<1%
15	1library.co Internet	<1%
16	CONACYT on 2018-06-14 Submitted works	<1%
17	Rivas, Marcos Sinisterra. "Satisfacción estudiantil e imagen institucion..." Publication	<1%
18	creativecommons.org Internet	<1%
19	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-08 Submitted works	<1%
20	Universidad Nacional de Tumbes on 2019-07-24 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

21	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-18 Submitted works	<1%
22	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
23	repositorio.uma.edu.pe Internet	<1%
24	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-28 Submitted works	<1%
25	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-26 Submitted works	<1%
26	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2021-05-26 Submitted works	<1%
27	Universidad de San Martín de Porres on 2018-08-06 Submitted works	<1%
28	vsip.info Internet	<1%

ANEXO 08



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregado		Segunda Especialidad	X	Posgrado:	Maestría		Doctorado
----------------	--	-----------------------------	---	------------------	----------	--	-----------

Pregado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Escuela Profesional	-----
Carrera Profesional	-----
Grado que otorga	-----
Título que otorga	-----

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	ENFERMERÍA
Nombre del programa	EMERGENCIAS Y DESASTRES
Título que Otorga	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:		GARAY SANTIAGO NELLY ANGELICA						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	996961952
Nro. de Documento:	44279218				Correo Electrónico:	Garay1920@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:		NAZARIO ZEVALLOS LIZETH						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	942326201
Nro. de Documento:	46853065				Correo Electrónico:	Annyliseth1992@gmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	x	NO
Apellidos y Nombres:		LLANOS DE TARAZONA MARINA IVERCIA				ORCID ID:	https://orcid.org/0000-0003-0688-7856		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22418598	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ALVAREZ ORTEGA LUZVELIA
Secretario:	CASTRO BRAVO RENE
Vocal:	LAGUNA ARIAS LUIS
Vocal:	
Vocal:	
Accesorio	FABIAN FLORES FLORIAN GUALBERTO

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CALIDAD DE ATENCION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA DEL VALLE HUANUCO 2023.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023				
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	x	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	ENFERMERIA		CALIDAD		PERCEPCION		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)				
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:				
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

 Firma:		
Apellidos y Nombres:	GARAY SANTIAGO NELLY ANGELICA	Huella Digital
DNI:	44279218	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:	NAZARIO ZEVALLOS LIZETH	Huella Digital
DNI:	46853065	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 12/01/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.