

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA
EMERGENCIAS Y DESASTRES**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL
CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES,
HUÁNUCO - 2022, 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

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

TESISTAS:

Lic. Enf. Alvarez Doroteo, Denis Clarita

Lic. Enf. Ayala Moya, Esther Dorca

Lic. Enf. Santiago Agüero, Seiner Lizardo

ASESORA:

Dra. Villar Carbajal, Enit Ida

HUÁNUCO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, Nemecia y Víctor , por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

También se la dedico a mi hija quien con su sola presencia me da la fortaleza para continuar firme en el trayecto de la vida.

Alvarez Doroteo, Denis Clarita

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, en segundo lugar, a mis padres, hermanos y mi esposo por el apoyo incondicional y desinteresado para lograr los objetivos propuestos. También, quiero dedicar de manera especial este trabajo a mi hijo. Por ser el motivo de todos mis logros, dando un equilibrio a mi vida.

Ayala Moya, Esther

Dedico esta tesis a DIOS, a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Santiago Agüero, Seiner Lizardo

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar gratitud a Dios quien con su bendición llena siempre mi vida

A mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para cumplir mis objetivos personales y académicos. Ellos que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano”, por ser mí casa de estudios, mi alma mater.

De igual manera a cada uno de mis estimados maestros quienes me brindaron sus conocimientos y guiaron para el desarrollo del presente estudio.

A profundamente mi asesor de tesis, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevare grabados siempre en mí.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023. **Método.** El estudio fue de nivel descriptivo relacional, cuantitativo, básico, no experimental, prospectivo y transversal; la muestra lo conformaron 90 usuarios del servicio de emergencias, para establecer la relación, se usó la prueba estadística de correlación de Spearman, asumiendo un nivel de confianza del 95% y error menor al 0.05. Se empleó la técnica de la encuesta y observación empleando un cuestionario y una guía de observación. **Resultado.** Se halló que el 48.9%(44) se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una regular calidad de atención, seguido de un 25.6%(23) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; donde manifestaron calidad regular calidad regular en las dimensiones puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados, al analizar mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor $Rho = 0.886$ y $p = 0.000$, demostrando relación entre la calidad de atención y la satisfacción de paciente, indicando que a mejor calidad de atención, mayor será la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia. **Conclusiones.** Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Palabras clave: Emergencias, calidad, cuidados de enfermería, pacientes, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the satisfaction of the user in its emergency service with the quality of care of the nursing staff at the Health Center of Aparicio Pomares, Huánuco-2023. Method. The study was of a descriptive relational, quantitative, basic, non-experimental, prospective and cross-sectional level; The sample was made up of 90 users of the emergency service. To establish the relationship, Spearman's statistical correlation test was used, assuming a confidence level of 95% and an error of less than 0.05. The survey and observation technique was used using a questionnaire and an observation guide. Result. It was found that 48.9%(44) were not very satisfied and in turn perceived a regular quality of care, followed by 25.6%(23) who were satisfied and perceived a good quality; where they manifested regular quality regular quality in the dimensions of punctuality in care, humane treatment, clarity of information and standardized care, when analyzed using Spearman's correlation coefficient, a value $Rho = 0.886$ and $p = 0.000$ was obtained, demonstrating a relationship between quality of care and patient satisfaction, indicating that the better the quality of care, the greater the satisfaction of the patient who uses the emergency service. conclusions. There is a positive relationship between the satisfaction of the patient using the emergency service with the quality of care of the nursing staff at the Aparicio Pomares Health Center, Huánuco-2023.

Keywords: *Emergencies, quality, nursing care, patients, satisfaction.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Fundamento del problema de investigación.....	15
1.2. Formulación del problema de investigación	17
1.3. Formulación de los objetivos.....	18
1.4. Justificación.....	19
1.5. Limitaciones:	20
1.6. Formulación de Hipótesis	20
1.7. Variables.....	21
1.8. Definición teórica y Operacionalización de variables	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Bases Teóricas.....	42
2.3. Bases Conceptuales	45
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	59

3.1. Ámbito.....	59
3.2. Población	59
3.3. Muestra	59
3.4. Nivel y Tipo de estudio	61
3.5. Diseño de investigación	62
3.6. Métodos, técnicas e Instrumentos	62
3.7. Validación y confiabilidad de instrumentos.....	63
3.8. Procedimientos.....	67
3.9. Tabulación y análisis de datos	67
3.10. Consideraciones éticas	68
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	70
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	96
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
NOTA BIOGRAFICA.....	109
ANEXOS	112
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	113
ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO	116
ANEXO 03 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	117
ANEXO 04 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES.....	122
ANEXO 05 AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO	147
ANEXO 06 ACTA DE SUSTENTACION	148

ANEXO 07 CONSTANCIA DE SIMILITUD	151
ANEXO 08 REPORTE DE SIMILITUD	152
ANEXO 09 AUTORIZACION DE PUBLICACION	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Características demográficas de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	70
Tabla 02. Satisfacción en la dimensión accesibilidad por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	73
Tabla 03. Satisfacción en la dimensión explica y facilita por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	74
Tabla 04. Satisfacción en la dimensión confort por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	75
Tabla 05. Satisfacción en la dimensión se anticipa por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023. .	76
Tabla 06. Satisfacción en la dimensión relación de confianza por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	77
Tabla 07. Satisfacción en la dimensión relación monitoreo y seguimiento por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	78
Tabla 08. Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	79
Tabla 09. Puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	80
Tabla 10. Trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	81
Tabla 11. Claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	82
Tabla 12. Cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	83
Tabla 13. Calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	84
Tabla 14. Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	85

Tabla 15. Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	86
Tabla 16. Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	87
Tabla 17. Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	88
Tabla 18. Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	89
Tabla 19. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en las variables, satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	90
Tabla 20. Relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	91
Tabla 21. Relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	92
Tabla 22. Relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023	93
Tabla 23. Relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023	94
Tabla 24. Relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Descripción grafica del genero de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	71
Figura 02. Descripción grafica de la edad de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	71
Figura 03. Descripción grafica del estado civil de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	72
Figura 04. Descripción grafica de la religión de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	72
Figura 05. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión accesibilidad por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	73
Figura 06. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión explica y facilita por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	74
Figura 07. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión confort por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	75
Figura 08. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión se anticipa por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	76
Figura 09. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión relación de confianza por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	77
Figura 10. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión relación monitoreo y seguimiento por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	78
Figura 11. Descripción grafica de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	79
Figura 12. Descripción grafica de la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	80

Figura 13. Descripción grafica del trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.....	81
Figura 14. Descripción grafica de la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	82
Figura 15. Descripción grafica de los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	83
Figura 16. Descripción grafica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.	84

INTRODUCCIÓN

Lograr la satisfacción de los usuarios expresada en calidad es alcanzable, sabiendo que la satisfacción estará relacionada con las percepciones de los usuarios de recibir la atención diaria que merecen y necesitan dentro del puesto, centro, hospital, instituto de salud, sin embargo, esto es para todos los profesionales de la salud un reto para en todas las organizaciones prestadoras de salud, satisfacer cada percepción de todos puede ser muy exigente.

La calidad de la atención al usuario seguirá siendo un tema muy discutido según la Organización Panamericana de la Salud, que describe la calidad de la atención como la seguridad, la eficacia, la oportunidad, la eficiencia y el acceso equitativo como atributos basados en las personas, las familias y las comunidades, y también se relacionan con los sistemas de salud (1).

Capítulo I, se expone el problema de investigación, donde se encuentra; la fundamentación del problema de investigación, formulación del problema, los objetivos, la justificación del estudio, las limitaciones del estudio, las hipótesis, las variables, sus definiciones operacionales y la operacionalización de variables.

capítulo II, se presentan el marco teórico, que comprenden los antecedentes internacionales, nacionales y locales, en el capítulo también se encuentran las bases teóricas de enfermería por último encontramos las bases conceptuales que permitieron estudiar de manera clara las variables con sus respectivas dimensiones.

En el capítulo III, se expone el marco metodológico, que alcanza el ámbito de estudio, la población de estudio, y la muestra y muestreo, también hallamos, el nivel y tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos, el procedimiento de aplicación, tabulación y análisis de datos.

En el capítulo IV, se exponen los resultados del estudio, mediante las tablas con los datos que fueron previamente analizados e interpretados.

En el capítulo V, se exponen la discusión de los resultados, donde realizamos la contrastación de nuestros hallazgos con los de otros autores.

Por último, se exponen las conclusiones del estudio, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, y los anexos.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamento del problema de investigación

Lograr la satisfacción del usuario expresado en la calidad se puede lograr, conociendo que la satisfacción va a estar conectada con la percepción del usuario al recibir las atenciones diarias que ameriten y requieran dentro del Puesto, Centro, Hospital, Instituto de Salud, sin embargo, esto puede ser un reto para cada Institución Prestadora de Salud, satisfacer cada percepción de todas las personas puede ser muy demandante así es que esas necesidades que se relacionaran a la calidad de la atención.

En el contexto de la pandemia, tanto la satisfacción del paciente como la calidad de la atención se han visto muy afectadas, ya que las percepciones de los clientes sobre ambas han disminuido. La calidad y satisfacción del sector salud ha sido cuestionada por la insuficiencia de recursos, no solo humanos sino también farmacéuticos y de otros reactivos. Por lo tanto, podemos decir que las dificultades de insatisfacción de los beneficiarios surgen de una disminución en la calidad de la atención (2).

La calidad de atención al usuario seguirá siendo un tema a discutir muy frecuentemente según la Organización Panamericana de la Salud describe que calidad de atención engloba seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia, y acceso equitativo como atributivos basada en la persona, familia y comunidad y que a su vez tienen que ver también con el sistema de salud. (3)

Tanto la satisfacción del paciente como la calidad de atención se han visto muy afectadas en el contexto de la pandemia ya que ambas decayeron a la percepción del cliente. El sector salud siempre ha sido cuestionado en cuanto a calidad y satisfacción ya sea por deficiencias en recursos no solo por humanos sino también de medicamentos y entre otros reactivos. Por lo que podemos mencionar que la dificultad de la

insatisfacción del beneficiario se ha generado por un deteriorado de la calidad de atención.

El tema de la insatisfacción de los usuarios por la mala calidad de la atención en las áreas de emergencia se agrava porque en este servicio, a diferencia de otros, tienen que estar preparados para hacer frente a una variedad de situaciones, todas las cuales son graves y requieren rapidez y eficiencia del personal. La atención puede ser inadecuada, aunque no se cuenta con la infraestructura, equipos, personal experimentado, medicamentos, etc. Es en esta zona donde esta situación puede convertirse en una complicación de salud para el paciente e incluso en la muerte, por lo que se debe tener especial cuidado en las áreas de emergencia (4).

En Ecuador unos estudios del 2015 sobre la satisfacción en emergencias encontraron el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. (5)

En un estudio en el año 2020 sobre la satisfacción y calidad en la atención de servicio de medicina en un Hospital de Huancayo realizado por Febres, Richard, obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción (6).

En Huánuco un estudio realizado por, Benancio en el año 2021 refirió que en su estudio observó que, en la dimensión trato Humano el 60.0% refiere que la calidad de atención es media, el 32.3% es nivel alto y sólo

el 7.7% nivel baja. Mientras que, en la dimensión claridad de la información el 58.5% se evidencio un nivel medio, el 24.6% un nivel alto y el 16.9% un nivel bajo. Así mismo, en la dimensión puntualidad en la calidad de atención, el 43.1% manifestó un nivel medio, el 36.9% nivel alto y el 20.0% un nivel bajo (7).

En cuanto a la calidad, el profesional de enfermería tiene una relación importante porque define las necesidades y expectativas del usuario. Por lo tanto, el impacto de la calidad y la atención en la satisfacción del usuario es muy importante. Atender sus necesidades es función del equipo de profesionales en salud, teniendo el departamento de enfermería la mayor responsabilidad ya que son ellos quienes brindan la atención directa, más tiempo que cualquier otro trabajador de la salud. La enfermería es, por lo tanto, un importante productor de satisfacción del paciente, como se refiere Esqueda cuando se refiere a la acción de enfermería como el resultado deseado de la ejecución de las estrategias de enfermería para alcanzar los objetivos del cliente. Estas acciones se brindarán a través de la atención y satisfacción de las necesidades de enfermería a los pacientes, que dependerán de su estado de salud actual.

Por tanto, resultó de gran interés realizar la presente investigación, "Satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.", con el fin de mejorar contribuir a lograr un mejor afrontamiento de los trabajadores de Salud, conociendo que calidad el profesional de enfermería demostrado desde sus comienzos.

1.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023?

Problemas específicos

- ✓ ¿De qué modo se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio?
- ✓ ¿De qué forma se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio?
- ✓ ¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio?
- ✓ ¿De qué modo relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio?

1.3. Formulación de los objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio
- ✓ Establecer la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio
- ✓ Comparar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.

- ✓ Determinar la relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.

1.4. Justificación

Justificación Teórica

La investigación se justifica porque la satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación del nivel de calidad del centro de salud al que desea llegar a través del logro o cumplimiento de sus principales necesidades de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención.

Justificación Práctica

En relación a las implicaciones prácticas, esta investigación suscita otros estudios que puedan inclinarse a diversas perspectivas posibles de observar en el contexto de satisfacer las necesidades percibidas por los usuarios, del mismo modo el presente estudio repercute en los profesionales de enfermería, en cuanto a la atención en los consultorios externos.

Justificación Metodológica

La presente investigación es importante en la formación del estudiante de enfermería ya que es una forma especializada del conocimiento, que contribuyen al sistema en la prestación de servicios de salud. Del mismo modo, el presente estudio sirve como antecedente para futuras investigaciones de nivel más complejos; tal es el caso, de estudios experimentales, según lo identificado en el presente estudio.

1.5. Limitaciones:

En el presente estudio, no se presentaron limitaciones; esto debido a que se contó con los recursos necesarios para su ejecución; en ello, concerniente a los recursos económicos se contó con la participación de las tres investigadoras, asesor de investigación, expertos que validaran los instrumentos, apoyo del personal que labora en el Centro de Salud Aparicio Pomares; en cuanto a los recursos materiales, se adquirirían los materiales de escritorio y los equipos de protección personal para el trabajo de campo y con los materiales tecnológicos (Laptop, impresora, celular, USB y otros); del mismo modo se cuenta con la disponibilidad de tiempo para poder realizar el estudio en sus diferentes etapas.

1.6. Formulación de Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

H0: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Hipótesis específicas:

Hi₁: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio

H0₁: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio

Hi₂: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio

HO₂: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio

Hi₃: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.

HO₃: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.

Hi₄: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.

HO₄: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.

1.7. Variables

Variable independiente

- Satisfacción del usuario

Variable dependiente

- Calidad de atención

Variable de caracterización

- Características sociodemográficas

1.8. Definición teórica y Operacionalización de variables

Definición teórica de términos

Satisfacción: viene hacer el grado de bienestar que el usuario tendrá al recibir una atención en el Centro de Salud Aparicio Pomares que se podrán medir en:

Accesibilidad: lograr que el usuario tenga un grado de recibir atención al aliviar su dolor, en la atención oportuna de medicamentos, en permitir las visitas en su unidad.

Explica y facilita: lograr el grado de satisfacción en el usuario a través de la buena información de grupos de ayuda, al explicar sobre el estado de salud, enseñanzas sobre el cuidado, permitir que el paciente pueda preguntar y tener honestidad.

Confort: lograr el estado de satisfacción al brindar al usuario que tenga un buen descanso, siendo amables, mostrando alegría, tener contacto físico, hablar y saber escuchar.

Se anticipa: lograr la satisfacción al brindar atención en durante sus noches atención a sus necesidades, en la prevención de alteraciones de salud, interés a su alteración.

Relación de confianza: lograr satisfacción al aclarar las dudas, animándolos a que cualquier duda puedan preguntar, y tratar de ser agradables por el periodo de su estadía.

Monitoreo y seguimiento: brindar la atención para lograr la satisfacción medidos en el horario de atención, a través de procedimientos seguros, cuidados por familiares, identificando necesidades medidas, y viendo el cuidado físico.

Calidad de atención: Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, medidos en la puntualidad en la atención, el trato humano, la claridad en la información que se le brinda, y los

Puntualidad en la atención: brindar la atención dentro de los horarios establecidos según la necesidad, y tener un tiempo de cuidado de calidad para los pacientes.

Trato humano: brindar la atención como primer contacto presentándose ante el paciente, protegiendo su intimidad, siendo amable, con paciencia, respetando sus hábitos, costumbres y decisiones.

Claridad en la información: al brindar la información al paciente el licenciado debe de tener un tono de voz cálido, explicando los procedimientos, resolviendo sus dudas.

Cuidados estandarizados: el personal de enfermería debe seguir con los protocolos establecidos, como lavado de manos, manejo de bioseguridad, uso de la historia clínica.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Satisfacción del usuario	Accesibilidad	- Espacio temporal - Distancia geográfica - Separación espacial	Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politémica
	Explica y facilita	- Información de grupos de ayuda - Explicación sobre el estado de salud - Enseñanza de autocuidado - Sugerencia de preguntas - Honestidad	Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politémica
	Confort	- Paz y tranquilidad - Comodidad - Ambiente adecuado	Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politémica
	Se anticipa	- Atención en la noche - Atención ante las necesidades - Evaluación de efectos secundarios - Minimización de efectos secundarios	Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politémica
	Relación de confianza	- Aclaración de dudas - Amigable y agradable - Expresión de sentimientos - Identificación	Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Ordinal Politémica
VARIABLE DEPENDIENTE				
Calidad de atención	Puntualidad en la atención	- Atención a la necesidad - Tiempo de espera para la atención - Tiempo del cuidado - Tipo de atención	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politémica

	Trato humano	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del profesional de enfermería - Protección de la intimidad - Amabilidad e interés - Paciencia - Respeto de los hábitos, costumbres y decisiones. 	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Claridad en la información	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación de procedimientos - Resolución de dudas - Conocimientos científicos - Horario de administración de medicamentos - Explica los procedimientos - Respuestas claras 	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica
	Cuidados estandarizados	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de la bioseguridad - Uso de la historia clínica - Control y registro de funciones vitales - Procedimientos 	Buena Regular Deficiente	Ordinal Politómica
VARIABLE DE INTERVINIENTE				
Características sociodemográficas	Genero	Caracteres sexuales secundarios de la persona	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Edad	Edad	Años cumplidos	De razón
	Estado civil	Estado civil actual	Soltero/a Casado/a Conviviente Viudo/a Divorciada	Nominal Politómica
	Religión	Religión que profesa	Católico Evangélico Otro: __	Nominal Politómica

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Zambrano, E; Vera, T. (2019). En Ecuador, realizaron una investigación sobre la Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, El estudio se desarrolló a través de un muestreo probabilístico Aleatorio simple, su propósito fue determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía, donde demuestran que el 95.8% de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos, se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida. Llegando a la siguiente conclusión el 95.8% de los encuestados has asistido por primera vez a un centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos (8).

Delgado, J; Bueno, C; Brito, H. (2019). En México, investigo sobre la Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado, se realizó estudio transversal, descriptivo, prospectivo de tipo evaluativo con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las intervenciones que se otorgan mediante los cuales los equipos demuestren la eficacia y efectividad, su muestra estuvo conformado por 338 usuarios, hallando que el 93.5% considera la oportunidad en la atención de enfermería es buena, fundamentalmente del turno matutino; igual la relación enfermera – paciente. Los cuidados de enfermería en Medicina Interna destacan sobre los otorgados en Traumatología y Ortopedia. La información proporcionada a pacientes y familiares sobre los cuidados domiciliarios no cubre sus necesidades y expectativas. Concluyendo durante el proceso de la atención al paciente hospitalizado, las participaciones de los profesionales de enfermería presentan un porcentaje significativo del

76%, (257), los cuales beneficiaron más al servicio de Medicina Interna. No cumplieron las expectativas solo el 23.2% (78), 3 pacientes no dieron datos correspondiendo al 0.9% (9).

Fariño, J; Cercado, A; Vera, E. (2018) en Ecuador, realizaron una investigación acerca de la Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, su investigación fue descriptiva transversal, y su propósito fue identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, dentro de sus resultados hallaron lo siguiente, en cuanto a la percepción de calidad y en la dimensión de tangibilidad, El 77 y el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectivamente; en la dimensión de fiabilidad, el 71% de ellos, manifiestan estar insatisfecho con el tiempo de espera para el servicio, En relación al Interés de los empleados en solucionar problemas, el 65% de los usuarios indica estar satisfecho en este aspecto. Sin embargo, el 84% de las respuestas señalan estar satisfecho con la confianza que transmiten los empleados de las unidades operativas; en la dimensión de capacidad de respuesta, el 83% de los 384 usuarios se encuentran satisfechos con los empleados y la disposición que tienen para ayudar a resolver dudas de los usuarios, seguido del 17% que señala no estarlo. el 92% manifiesta estar satisfecho al rato de realizar su trámite para hacer atendido; sin embargo, respecto a la solución de quejas y reclamos, el 71% de los encuestados está insatisfecho; en la dimensión de seguridad el 66% de los usuarios señalaron no estar satisfechos, puesto que los medicamentos recetados son los mismo para cualquier patología "paracetamol", mientras que el 44 por ciento se encuentra satisfecho con los medicamentos que son recetados, un porcentaje mayor al 80% están satisfechos con este indicador, asimismo, se preguntó, si el personal que trabaja en las unidades da explicaciones al usuario, manifestando su satisfacción con un 87% y el 64% se encuentran satisfecho con el uso de guantes, mascarillas, mandiles entre otros del equipo de salud de la

unidad, seguido del 36% que no lo está; en la dimensión de empatía, el 10% de los usuarios se encuentra insatisfecho con los servicios brindados por el médico mientras que existe también un porcentaje similar de insatisfacción, los usuarios manifestaron estar insatisfechos (11%) cuatro puntos más que los usuarios que se encuentran satisfechos (7%) con el servicio brindado por el personal de auxiliar, el 49% expresan que se encuentran satisfechos con el personal profesional de enfermería, el 52%, los usuarios no están de acuerdo con el grado de empatía que tiene en general el personal que laboran en las unidades operativas de la ciudad de Milagro. Concluyen: El eje principal de este estudio fueron las cinco dimensiones de calidad que propone el modelo SERVQUAL, los análisis de estas dimensiones permitieron conocer la brecha entre las dos variables primordiales: “la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios”. Para el efecto, se analizaron todas las preguntas por cada dimensión; adicional a esto, se analizaron las características generales de la población estudiada. En esta discusión tomamos como referencia también los estudios de diferentes países propuesto en nuestra base teórica, donde se estudian las mismas dimensiones, la finalidad es realizar comparaciones y así conocer las similitudes o diferencias entre ellos (10).

Ruydiaz, K; Saldarriaga, G; Fernández, S. (2018) en Colombia, realizaron un estudio titulado Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado, estudio descriptivo–transversal, se trabajó con una muestra de 280 pacientes distribuidos en 3 servicios: medicina interna, cirugía y hospitalización; dentro de sus hallazgos describen, en el género masculino (59,8%), estrato socioeconómico dos, promedio de edad 29 años en servicio de medicina interna y cirugía, los usuarios reportaron un nivel de satisfacción alto en los servicios quirúrgica (38%) y hospitalización (52%), en medicina interna la satisfacción fue nivel medio (57%).El usuario expresa que el comportamiento de cuidado que tiene el/la enfermera(o) es esencial en la relación de apoyo y ayuda administrado en forma oportuna. Concluyeron: la calidad del cuidado lleva a interiorizar las acciones de cuidado físico, emocional o espiritual

que son percibidas como positivas para el ser humano y promueven el sentido de protección y seguridad del otro (11).

Maggi, W. (2018) en Ecuador, realizó un estudio de Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, su investigación fue de tipo transversal analítica, tuvo como propósito evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica, encontraron en sus resultados que de las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Concluye que se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato (12).

Yáñez, AB; Plasencia, EM; 2022, en Ecuador desarrollo un estudio la cual tuvo como objetivo analizar la satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la aplicación del triaje de Manchester por parte del personal de Enfermería. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y transversal que se desarrolló en el Hospital General Puyo, conto con una población muestral de 72 pacientes, como técnica de recolección de información utilizó la encuesta de satisfacción del servicio de emergencia que consigna veintidós preguntas en cada constructo (expectativa, puntuaciones) con una escala de respuesta tipo Likert en sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los hallazgos evidenciaron que en la dimensión fiabilidad la insatisfacción global fue del 58%, en la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción fue del 63,5%, en seguridad la insatisfacción global fue del 57,5%, en empatía fue del 61,2%, mientras que en tangibilidad se obtuvo una satisfacción del 60%. Finalmente concluyo que la aplicación del triaje de Manchester es un recurso que para que exista satisfacción en el área de emergencia debe

aplicarse correctamente, ya que permite clasificar la necesidad del paciente, para lograr una mejor organización, distribución de recursos, rápida atención del paciente, reducción de estancia hospitalaria, y una mayor satisfacción en la atención. Pero de no realizarse adecuadamente conlleva a insatisfacción por parte del paciente (13).

Lloor, LA; Peña, SC; 2022, en Ecuador en su tesis realizada la cual tuvo el objetivo principal el analizar la evidencia científica sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Utilizó el buscador bibliográfico Mendeley, con las palabras claves: calidad de cuidados, percepción del cuidado, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, en revistas de alto impacto y fuentes confiables tales como: Dialnet, Scielo, Elsevier, OMS, OPS, Medline, Medscape, Mediagraphic. Los criterios de inclusión fueron: Publicaciones científicas en idioma español e inglés, investigaciones de revisión relacionadas a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente, estudios publicados con 5 años de vigencia. Los criterios de exclusión fueron: publicaciones que imposibiliten ser citados, o que no permitan sus descargas. El procedimiento que se ejecutó para el desarrollo de la investigación fueron: Primera fase: Formulación de la pregunta de investigación, segunda fase: Definición de criterios de inclusión y exclusión, tercera fase: identificó la evidencia científica disponible, relacionados a los objetivos planteados, cuarta fase: realizo una selección minuciosa de la bibliografía consultada, para evaluar la calidad y vigencia de la información, quinta fase: interpretó y presentaron los resultados de la base bibliográfica científica consultada. Realizó el respectivo análisis de los resultados, y se llegó a la conclusión general de que la calidad de atención de enfermería está afectada mayormente en las dimensiones de estructura y proceso (14)

Torrez, EF; Flores, AF; 2019 en Bolivia en su estudio desarrollado cuyo objetivo general fue el determinar el grado de satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención que realizan las Enfermeras en la Unidad de Terapia Intensiva. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de corte transversal, con una población conformada por

25 familiares que firmaron el consentimiento informado. El instrumento utilizado fue validada por 4 expertos en el área, está constituida por 14 preguntas con Escala de Ticket, con una confiabilidad de 95% y 4 preguntas cerradas con dos opciones. Se utilizó el paquete estadístico Epi Info 7 para determinar la correlación de variables. Los hallazgos evidenciaron que: Respecto a la satisfacción, en general los familiares se mostraron que es de buena a mala la atención recibida por las Enfermeras según la literatura el personal de Enfermería debe ser capaz de brindar apoyo emocional no solo al paciente, sino a su familiar logrando empatía, confianza, comprensión y sensibilidad. Concluyo: pretendo con este trabajo dar una idea general de la percepción del familiar sobre lo que es la calidad de atención de Enfermería. Humanizar la Unidad de Terapia Intensiva, permite reconocer a la familia como un eje central de todas las acciones asistenciales y una familia participativa es una familia más sana (15).

Antecedentes Nacionales

Condori, J; Uchazara, M; Guevara, N. (2022), realizaron un estudio sobre la Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia, fue un estudio de tipo descriptivo, que tuvo como propósito determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, dentro de sus resultados mencionan que en la dimensión de la percepción-componente interpersonal favorable (70%), medianamente favorable (11,7 %), medianamente desfavorable (11,7 %) y desfavorable (6,7 %). Dimensión de la percepción-componente confort favorable (13,3 %), medianamente favorable (51,7 %), medianamente desfavorable (26,7 %) y desfavorable (8,3 %). Conclusión: Más de la mitad de los pacientes (58,3 %) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue (16).

Alván, G; Quiroz, L (2020), en Iquitos, realizaron una investigación sobre la Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del en el servicio de

emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, fue una investigación de diseño descriptiva correlacional, que tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente, dentro de sus resultados hallaron dentro de lo socio demográficas de los pacientes encuestados fueron: el 29.2% fueron adultos de edades entre 26 a 35 años, predominando las mujeres con el 18.5%, de grado de instrucción secundaria con 56.3%, de ocupación independientes con 49.1%. El 35.7% procedían de Iquitos y 78.9% tenían un tiempo de 6 a 24 horas de permanencia en el servicio de Emergencia. En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos. Al relacionar la Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos si existe relación entre ambas variables con un valor de $P=0.000$, una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01. Concluyendo: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos con un valor de $P=0.000$, una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01 (17).

Asencios, V. (2019), Lima, realizo una investigación sobre el Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado, fue un estudio descriptivo que trabajo con 114 usuarios, encontrando que un 89.6% expresan sentirse altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos. Concluyen que se evidenció en mayor porcentaje que los usuarios manifestaron encontrarse altamente satisfechos en relación a la atención del licenciado de enfermería (18).

Castilla, V; Chávez, E. (2018), en Lima, realizo un estudio sobre la Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el

servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, fue un estudio descriptivo, que trabajo con 100 usuarios, dentro de sus resultados encontraron que el 37% de los encuestados se encuentra en un nivel malo, el 36% bueno, y los resultados en el nivel de satisfacción, un 60% de los encuestados nos manifestaron un nivel regular, el 22% bajo, y alto 18%, por lo tanto se concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención al paciente y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia dando como resultado un nivel de significancia 0.05, cual nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz-Essalud-San Miguel. (19).

Ganoza, L. (2018), en Trujillo, realizo un estudio titulado Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen, fue un estudio de diseño correlacional, y su objetivo fue determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, su muestra estuvo conformada de 60 usuarios hospitalizados, de las que encontraron en sus resultados que el 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. concluye: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p < 0.05$ (20).

Flores, RW; 2021, en Lima desarrollo un estudio a cuyo objetivo general fue analizar el nivel de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2021, el estudio fue de enfoque cuantitativo, con tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, y corte transversal, considerando una población de 150 pacientes que asistieron

al servicio de enfermería de emergencia obteniendo una muestra de 58 trabajadores de dicha área de enfermería, aplicaron dos cuestionarios uno para la variable 1 que será el instrumento (CHS) y para la variable 2 Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q) modificado y validado por Palomino, Rivera y Tocto (2019), los cuales están validados y con su confiabilidad y se procesaran la información mediante el programa de estadístico SPSS versión 26.0 para obtener los resultados del análisis descriptivo e inferencial (21).

Mendoza, RS. 2022, en Chimbote en su tesis realizada con el proposito principal de: determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital público Huaraz, 2022. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básico, con diseño correlacional, las variables: calidad de atención y satisfacción del paciente; población ciento seis pacientes, muestra ochenta y tres pacientes, el muestreo fue probabilístico; técnica la encuesta, instrumentos cuestionarios estructurados, método de análisis se empleó el programa SPSS V-25 y Excel; consideraron los aspectos éticos. Los hallazgos estadísticos de la prueba de hipótesis general, prueba de correlación de Spearman $=0,909$ y $p=0,000$; demuestran que existe correlación positiva muy fuerte y significativa entre las variables. Por ello determina la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Público Huaraz, 2022; porque la prueba de correlación de Spearman es $= 0,909$ y $p=0,000$, por tanto, existe correlación significativa muy fuerte entre las variables (22).

Díaz, M; 2022, en Tumbes en su estudio desarrollado cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 “JAMO” – Tumbes 2022, ele estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo y nivel no experimental, descriptiva simple, la muestra fue constituida por ciento cuarenta y dos usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario que estuvo formado por veinte preguntas las cuales se asignaron puntajes según escala de Likert, la validez se cumplió a través

de juicio de cinco expertos concedores del tema. Los hallagos evidenciaron; en cuanto la satisfacción del usuario del cuidado que le ofrece el profesional de enfermería en el servicio de emergencia el 80% respondió tener una satisfacción alta, en cuanto la dimensión de la variable: comunicación el 66% presenta un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería muestra trato amable y se comunica amablemente, frente a un 94% de usuarios que refiere estar satisfechos con el conocimiento de los enfermeros, quienes satisfacen sus necesidades y presentan seguridad en la administración de medicamentos, respecto al conforten el 65% de usuarios refieren un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería procura que se sientan cómodos, respetando su privacidad, brindando un ambiente agradable y seguro, en la dimensión humano – espiritual el 96% informo tener un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería brinda un trato igualitario, humano, interesado por de su salud. Finalmente llego a la conclusión de que; la mayoría de usuarios entrevistados alcanzaron un nivel de satisfacción alto representado por un 80% respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia (23).

Antecedentes Locales

Bonilla, N. (2019), en Huánuco, realizo un estudio sobre Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, su estudio fue estudio observacional, prospectivo, transversal analítico con diseño correlacional, tuvo como muestra a 72 pacientes, sus resultados muestran En general 63.9% de usuarios percibieron que la enfermera brinda una buena atención y 73.6 estuvieron satisfechos con la atención brindada. En el análisis inferencial, se identificó que la calidad de atención que brinda la enfermera se relacionó significativamente con la satisfacción de los usuarios en estudio [$X^2 = 14.468$; $p = 0,001$]. También se encontró que la calidad de atención que brinda la enfermera en las dimensiones relaciones interpersonales ($p = 0,001$); técnico científico ($p = 0,004$) y entorno físico ($p = 0.012$) se relacionaron significativamente con la

satisfacción de la muestra en estudio. concluye: La calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha. (24).

García, M. (2019), en Huánuco, realizó un estudio sobre la Calidad de atención en consultorios externo del servicio de obstetricia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, fue un estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, retrospectivo y transversal, su objetivo fue determinar la calidad de atención que reciben los usuarios en consultorio externo de obstetricia, sus resultados muestran en cuanto dimensión estructura, lo más resaltante es la infraestructura del hospital se presentó un 53.3% es bueno, el 1.8% muy bueno, y el 44.9% regular, no alcanzado el nivel óptimo; En cuanto a dimensión proceso en cuanto al trato del personal de los consultorios se obtuvo un resultado 89.9% como bueno seguido de 4.5% como muy bueno, y de 5.7% como regular, es decir óptimo. La información recibida sobre el motivo de su consulta fue clara y comprensible, fue 84.8% fue bueno, seguido de 3.3% fue muy bueno, con un 7.4% fue regular, y 4.5% fue malo, en cuanto a la privacidad en los consultorios externos no fue óptima, con un 73.8% bueno, un 4.8% muy bueno, un 12.2% regular y un 9.2% malo; En cuanto a la dimensión resultado, se logra en cuanto a calidad de atención, soluciona sus necesidades un 87.2% si, y un 12.8% no, en cuanto satisfacción del usuario se logra un 86.2% satisfecho, un 2.7% muy satisfecho, un 10.7% poco satisfecho, y un 0.6% muy insatisfecho. Llegando a la siguiente conclusión: se ha determinado que no hay un nivel óptimo de calidad de atención a través de la medición de la satisfacción los/las usuarias(os) en consultorio externo del servicio de obstetricia (25).

Benancio, E. (2018) en Huánuco, realizó un estudio acerca de Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao. El nivel de investigación fue relacional, de tipo cuantitativo, prospectivo, analítico, observacional y transversal. Su propósito fue determinar la relación entre la calidad de

atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno, su muestra fue de 65 pacientes. Dentro de sus hallazgos describen que han demostrado la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo (Rho 0.551), en la dimensión calidad humana (Rho 0.621), en la dimensión calidad técnica (05.26) y dimensión calidad del entorno (Rho 0.506). Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo que acude a la consulta externa del servicio de materno del Centro de Salud Panao, Huánuco (7).

Misari, L. (2018). En Huánuco, realizo un estudio sobre Calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al Hospital Carlos Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares, el tipo de estudio fue descriptivo, observacional y transversal, su objetivo fue determinar la calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al lugar de investigación, sus resultados muestran En el Centro de Salud la dimensión de aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos 4,20 promedio de satisfacción, mientras que en el Hospital el promedio de las dimensiones obtuvieron los puntajes más altos 4,25. Los pacientes encuestados en el Centro de Salud Aparicio Pomares calificaban la percepción o satisfacción (4.20) y expectativa (5.44), lo cual indicaba que presentaba mala calidad de servicio. En Hospital Carlos showing Ferrari los pacientes calificaban la percepción o satisfacción (4.20) y expectativa (5.29); en ambas instituciones se evidencia que existe baja calidad de servicio, sin embargo, en la Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari es mayor promedio de la satisfacción de la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles fue (4,25±1,18) fiabilidad (5,20±1,48), capacidad de respuesta (4,27±1,26), seguridad (4,27±1,24) y empatía (4,15±1,27). Concluye: en la atención odontológica en pacientes que acudieron al Hospital Materno Infantil Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares la calidad de servicio fue baja. Al comparar las variables, la variable edad, sexo y

grado de instrucción no influye en la evaluación VII de la calidad de servicio en la atención odontológica en ambos establecimientos de salud (26).

Beraun, E; Ingunza, D; Ortega, C. (2017), en Huánuco, realizaron una investigación sobre el Nivel de satisfacción del paciente que asiste al servicio de emergencia frente a la calidad de atención del personal de enfermería, en el Hospital I - ESSALUD Tingo María. Fue un estudio tipo cuantitativo, transaccional, con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 35 usuarios, dentro de sus resultados resaltan el 56% (14 profesionales) brindan moderada calidad de atención; el 74 32% (08 profesionales) brindan baja calidad de atención y el 12% (03 profesionales) brindan alta calidad de atención, el 64% (16 profesionales) brindan moderada calidad de atención; se muestra Calidad de la atención de atención del personal de enfermería, respecto a la dimensión aspecto administrativo, observándose que el 60% (15 profesionales) brindan moderada calidad de atención, respecto a la dimensión Accesibilidad, observándose que el 54% (19 pacientes) expresan moderada satisfacción; la dimensión competencia técnica, observándose que el 57% (20 pacientes) expresan moderada satisfacción, la dimensión explicación, observándose que el 66% (23 pacientes) expresan moderada satisfacción, la dimensión apoyo administrativo, observándose que el 54% (19 pacientes) expresan moderada satisfacción. Concluyen que la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del personal de enfermería a través de la prueba estadística Chi cuadrada, se obtuvo significativa correlación de 0.691, y un p valor = 0.000 siendo menor al valor significativo ($p < 0,005$) menor del 5% de error alfa. Frente a estos hallazgos, rechazan la hipótesis nula se acepta la hipótesis de investigación que asevera que existe relación significativa entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción del paciente, hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital I - EsSalud Tingo María 2017 (27).

Gonzales, DC; 2021, en Huánuco en su tesis desarrollada cuyo objetivo general fue: identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares 2019. Métodos: el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo prospectiva, transversal con diseño descriptivo, realizada en doscientos siete usuarios atendidos en el servicio de emergencia encuestados con un cuestionario de satisfacción del usuario; el análisis descriptivo se efectuó con medidas de frecuencias y porcentajes y el análisis inferencial se realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias con un p valor $< 0,05$. Los hallazgos evidencian que; en general, 49,3% de usuarios encuestados estuvieron medianamente satisfechos con la atención en el servicio de emergencia, 30,4% se mostraron insatisfechos y 20,3% estuvieron satisfechos. En el análisis por dimensiones, 48,8% estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión fiabilidad; 50,2% se mostraron medianamente satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, 47,4% se percibieron medianamente satisfechos en la dimensión seguridad; asimismo 51,2% se mostraron medianamente satisfechos en la dimensión empatía y finalmente 46,4% estuvieron medianamente satisfechos en la dimensión aspectos tangibles. Estadísticamente se encontró diferencias significativas en el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia con un $p = 0,000$; y en las dimensiones fiabilidad ($p = 0,000$), capacidad de respuesta ($p = 0,000$), seguridad ($p = 0,000$), empatía ($p = 0,000$) y aspectos tangibles ($p = 0,000$) hubo predominio estadístico en las frecuencias observadas. Concluyo que el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, fue medianamente satisfecho. (28)

Ramírez, AF; 2020, en Huánuco en su estudio la cual tuvo como propósito la determinación del vínculo del compromiso organizacional” y la “Calidad de la atención” en el Servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán de Huánuco durante el período 2019. Fue de enfoque cuantitativo deductivo de nivel analítico con diseño correlacional de tipo transversal, descriptivo, no experimental, los datos lo recopilaron

mediante una encuesta de opinión exclusivamente del área usuaria, para conocer el comportamiento de las variables de estudio y según la relación de estas tomar una orientación hacia una posible solución del problema. Obteniendo como resultado un nivel correlacional significativo de 0.776, interpretada con el coeficiente de Spearman. En la que se concluyó que existe una relación positiva alta entre el "Compromiso Organizacional" y la "Calidad del Atención". Como también se determina la relación entre las dimensiones compromiso afectivo, normativo y de permanencia con la Calidad de Atención. La muestra estuvo conformada por 301 usuarios del promedio de quienes acuden al Servicio. Diseñando un listado de preguntas a partir de un instrumento que cuenta con validez previa denominado SERVQHOS (2016), el estudio realizado cuenta con una validez promedio de 1.96 con un nivel de confiabilidad del 95%. Se utilizó para la prueba de hipótesis el programa SPSS de IBM versión 24. Se tuvo en cuenta exclusivamente la opinión netamente del área usuaria, a fin de lograr un resultado imparcial menos sesgado con respecto a la calidad de la atención percibida, sobre todo, tomando en cuenta el detalle de que quien llega a ser objeto o receptor de la atención, de lo cual se obtiene como resultado la satisfacción y bienestar del usuario o paciente. (29)

Cruz, N; 2021, en Huánuco desarrollo su estudio la cual tuvo como propósito principal; Identificar la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes desde la perspectiva del usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Desarrollo una tesis descriptivo simple, transversal en 178 pacientes inmediatos encuestados con una escala de calidad de atención. El análisis inferencial lo realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con un valor $p < 0,05$. Los hallazgos evidenciaron que; en general, 57,9% de pacientes refirieron que la atención que brinda el personal de Enfermería en el servicio fue de calidad media, 24,1% consideraron que fue de baja calidad y 18,0% percibieron que fue de alta calidad. En cuanto a la evaluación por dimensiones, 61,2% de pacientes manifestaron que la atención de Enfermería fue de calidad media en la

dimensión técnica científica; 54,5% percibieron que la atención fue de calidad media en la dimensión humana y 56,7% señalaron que la atención brindada fue de calidad media en la dimensión entorno. Estadísticamente se identificaron diferencias significativas en la comparación de la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería en pacientes con un valor $p = 0,000$; y en las dimensiones técnica científica ($p = 0,000$), humana y entorno ($p = 0,000$) hubo predominio estadístico en la comparación de frecuencias observadas. Finalmente concluyo que; la atención brindada por el personal de Enfermería a los pacientes inmediatos, desde la perspectiva del usuario, fue de calidad media. (30)

2.2. Bases Teóricas

Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Watson, M. En su teoría, hace notar su insistencia en el cuidado donde el corazón de la profesión de enfermería, conduce a un compromiso profesional basado en la ética que es un factor motivador importante en el proceso de enfermería. La calidad de las intervenciones de enfermería depende de la participación y el amplio conocimiento de las enfermeras sobre el comportamiento humano, sus respuestas, necesidades y limitaciones, y su capacidad para consolar, empatizar y empatizar.

En esta teoría, la profesión de enfermería trabaja para promover y restaurar la salud, prevenir enfermedades y cuidar a los enfermos. Los pacientes necesitan cuidados holísticos que promuevan el humanismo y la calidad de vida; dado que el cuidado del enfermo es un fenómeno social omnipresente que solo es efectivo en las interacciones interpersonales, ayuda a sensibilizar a los profesionales sobre el aspecto humano del cuidado del paciente (31).

En esta teoría, la profesión de enfermería trabaja para promover y restaurar la salud, prevenir enfermedades y cuidar a los enfermos. Los pacientes necesitan atención holística que promueva el humanismo y la calidad de vida; ve la atención al paciente como un fenómeno social holístico, válido solo en las interacciones interpersonales; promueve una comprensión profesional de los aspectos humanísticos de la atención al paciente (31).

Esta teoría se relaciona con el presente estudio puesto que los cuidados que los profesionales de Enfermería brindados a los pacientes deben ser realizados teniendo en consideración los postulados del cuidado humano expuestos en esta teoría (31).

Teoría de la calidad de atención de donabedian

El modelo de calidad de Donabedian (1984) define la calidad como el máximo beneficio posible de la asistencia sanitaria. En este enfoque

teórico, la calidad de la atención representa un conjunto de procesos encaminados a proporcionar el máximo y completo bienestar del paciente. Después de evaluar los pros y los contras de todas las partes del proceso, es importante identificar de antemano lo que se busca para lograr y cómo lograrlos medios necesarios. Asimismo, en este enfoque teórico, la calidad de la atención es el conjunto de procedimientos realizados para garantizar la máxima y completa salud del paciente, valorando los beneficios y pérdidas asociados a todas las partes del proceso, pues es importante determinarlo con anticipación, tratando de alcanzar los fines y los medios necesarios para lograr dichos fines (32).

En este contexto, Donabedian creó tres componentes para analizar la calidad de la atención en salud: un componente de tecnología y ciencia basado en la aplicación de la ciencia y la tecnología al tratamiento de los problemas de los pacientes para maximizar los beneficios sin aumentar los riesgos. Salud; la parte interpersonal, que se basa en la relación mutua entre pacientes y profesionales sanitarios, basada en la aplicación de valores éticos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios; y finalmente el confort, que incluye aspectos del entorno físico del usuario para brindarle una atención médica más conveniente (32).

Teoría de Maslow

La jerarquía de las necesidades: El desarrollo de la personalidad humana se realiza a partir de una necesidad o impulso supremo. Maslow “abandona tanto el concepto de impulsos múltiples en la motivación humana, tanto como los conceptos de homeostasis o reducción del impulso, para sugerir una tendencia intrínseca al crecimiento o auto perfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo”. Maslow plantea entonces, dentro de su teoría de la personalidad, “el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica

dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana” (33).

1. **Necesidades de seguridad:** Las necesidades de seguridad incluyen "amplias necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad" (33).
2. **Necesidades de amor y de pertenencia:** Entre las necesidades de amor y pertenencia se encuentran muchas "necesidades de orientación social; la necesidad de intimidad con otra persona, la necesidad de ser aceptado como parte de un grupo organizado, la necesidad de un entorno familiar, la necesidad de vivir en un barrio familiar, requiere participación en la acción de grupo que trabaja para el grupo con otros para el bien común" (33).
3. **Necesidades de estima:** Las necesidades de estima son "aquellas necesidades relacionadas con la estructura psicológica de las personas". Maslow dividió estas necesidades en dos categorías: "Necesidades de amor propio, autoestima, autoestima y autoevaluación; y las que se refieren a los demás, las necesidades de reputación, estatus, éxito social, fama y gloria (33).
4. **Necesidades de realización personal (desarrollo):** Reflejan el deseo de una persona de crecer y desarrollar su potencial al máximo. "La falta de satisfacción de las necesidades es una condición necesaria pero no suficiente para que el individuo logre la autorrealización." Según Maslow, la persona "meramente cuerda", cuyas metas son benévolas, llenas de buenas intenciones, desprovistas de malicia, pero Algo falta (33).

2.3. Bases Conceptuales

Satisfacción

La satisfacción es "un estado cerebral producido por una retroalimentación cerebral más o menos optimizada, con diferentes regiones compensando su potencial energético, dando una sensación de saciedad y pérdida extrema de apetito" (34).

Tradicionalmente, la satisfacción del paciente (o, a veces, la satisfacción del usuario) se ha considerado un factor determinante del uso futuro de los servicios de salud, o una consecuencia del uso actual del servicio (34).

En la práctica, podemos afirmar que la visión sostenida del concepto de satisfacción del paciente y su aplicación ha sido influenciada por los objetivos y tipos de profesiones que se ocupan de su investigación. En consecuencia, los profesionales de la salud médicos y de enfermería tienden a entender la satisfacción del usuario desde un punto de partida diferente al de los psicólogos y sociólogos de la salud, lo que a su vez tiene un enfoque cualitativamente diferente al de los economistas de la salud (34).

Expectativa

Podemos definir las expectativas como las actitudes o creencias de los individuos sobre la naturaleza de los eventos futuros que influyen en sus decisiones actuales (35).

El modelo de satisfacción de Rachel Applegate

Rachel Applegate aporta algunos elementos nuevos a las definiciones expuestas anteriormente, proponiendo, además, tres modelos de satisfacción del usuario:

1. El modelo de satisfacción material

A través del funcionamiento del producto (adquiriéndolo o su precisión), es posible verificar si este producto responde a una

necesidad, si está físicamente satisfecho. Esta satisfacción material depende de la eficacia del sistema de reciclaje. A principios de la década de 1980, los investigadores de biblioteconomía investigaron las implicaciones del concepto de realización más allá de la satisfacción material. Si aplicamos este modelo a una búsqueda bibliográfica, observamos que las propiedades de un sistema determinan su desempeño, que a su vez determina la satisfacción material. Las cuatro variables tradicionales de medición del desempeño son: relevancia, relevancia, precisión y disponibilidad.

2. El modelo de satisfacción emocional de vía simple

Los usuarios se sienten "felices" o emocionalmente satisfechos cuando sus preguntas son respondidas correctamente. Introducimos dos razones para enfatizar la satisfacción emocional, la probabilidad de evaluación y el comportamiento. Un sistema que proporciona gratificación material pero no emocional puede mejorarse fácilmente si conseguimos que proporcione ambas. La satisfacción puede afectar positiva o negativamente el comportamiento del usuario. En este último caso, pueden expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismos. Ambas decisiones beneficiarán el servicio, pero los usuarios insatisfechos pueden evitar el sistema en el futuro (36).

La primera insatisfacción puede llamarse positiva porque le permite al bibliotecario verificar que las necesidades del usuario no están siendo satisfechas. Y tenemos que considerar que es una desviación positiva, por lo que podemos pensar menos en esta satisfacción negativa. Cuando un usuario revela una queja y expresa su insatisfacción, el bibliotecario tiene la oportunidad de hacer las correcciones. Lo que toda biblioteca debe conseguir es que sus usuarios sean genuinamente activos, material y emocionalmente realizados, aunque existe otro problema de los llamados falsos positivos, materialmente no realizados. Esto

puede resultar en un comportamiento negativo, falta de quejas, silencio o comentarios a terceros. En bibliotecología, un área importante de investigación y aplicación es comprender cómo satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Las investigaciones sobre la satisfacción emocional son un intento de medir el actual sentimiento de satisfacción del usuario, más que el intento simple de deducir su presencia (36).

En las bibliotecas públicas se distinguen dos tipos de satisfacción: la satisfacción subjetiva del usuario, que corresponde a la satisfacción emocional antes mencionada, y las medidas objetivas, que corresponden a la satisfacción material. La satisfacción subjetiva puede ser una medida apropiada de la evaluación de la biblioteca. Tiene tres propósitos: descriptivo, para determinar el desempeño de toda la biblioteca; diagnóstico, para determinar el desempeño relativo de varios aspectos de la biblioteca; y actitud, para predecir el comportamiento del usuario. Si la satisfacción emocional puede predecir actitudes futuras, esto implica que es valioso comprender la satisfacción del usuario, aunque los pocos estudios realizados hasta la fecha no han establecido completamente esta relación (36).

3. El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple

Autores afirman que la felicidad del usuario depende no sólo de la pregunta respondida (satisfacción material), sino también de otros factores, como la situación y expectativas del servicio. Un tercer modelo de satisfacción permite comprender la satisfacción emocional, denominados "falsos positivos", que corresponden a usuarios satisfechos a pesar de que los resultados de sus consultas no fueron exitosos. Tres variables que afectan la satisfacción son: la no conformidad, la ubicación del producto y el desempeño del producto (satisfacción material).

La inconformidad es un concepto que proviene del marketing y se refiere a la discrepancia entre las expectativas de las personas sobre el desempeño del producto y el desempeño en sí mismo. El posicionamiento del producto se refiere a variables como la presencia de intermediarios y el efecto "halo" de los servicios bibliotecarios, mientras que el desempeño del producto puede medirse por las variables tradicionales del concepto de satisfacción. Dos variables son interesantes de definir: usuario y contexto. Hay dos tipos de variables de usuario: orgánicas y adquiridas. El primero son las características proporcionadas por el usuario en el proceso de búsqueda de información, y las características obtenidas son las características adoptadas por el usuario en el proceso de búsqueda. Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación (36).

Otro concepto muy relacionado con las características anteriores es el de equidad, sugiriendo que un componente importante de la satisfacción es la calidad, percibida entre el costo y el beneficio del usuario o cliente que cree que el proveedor los está entregando. Los usuarios estarán insatisfechos si un producto o servicio cumple con las expectativas, pero los usuarios perciben que el proveedor es desproporcionadamente beneficioso. Una no conformidad es la diferencia entre las expectativas y el desempeño del producto, si son idénticos, se dará confirmación. Una falla positiva o negativa ocurre cuando un producto funciona mejor o peor de lo esperado (36).

Las medidas de expectativa se encuentran en un estado muy rudimentario, al igual que otras medidas de satisfacción. Asimismo, no se investigaron las expectativas que no suelen medirse directamente. La mayoría de las búsquedas solo miden

la insatisfacción, generada no por lo que los consumidores realmente pensaron antes, sino por su percepción, la diferencia entre las expectativas y el rendimiento. Creemos que el efecto de los intermediarios o interfaces sobre la satisfacción no ha sido probado a través de la investigación, aunque es un aspecto que vale la pena considerar. (36).

Satisfacción por la accesibilidad de los servicios de Enfermería.

La accesibilidad es la facilidad con la que los pacientes postoperatorios deben poder confiar en la puntualidad y la comodidad de la atención brindada para satisfacer sus necesidades. La accesibilidad se relaciona con aquellas características que impiden o facilitan que los pacientes reciban los cuidados necesarios, y en enfermería se valoran las características que hacen aceptable el cuidado recibido (37)

Calidad

Calidad es un término diverso y de uso común, por lo que no existe una definición clara: si lo miramos desde el punto de vista del comprador, la calidad suele asociarse con valor, utilidad e incluso precio. Desde el punto de vista del producto, la calidad estará relacionada con el diseño y fabricación de productos para satisfacer las necesidades de los clientes, específicamente, el término calidad será determinado conjuntamente por productores, fabricantes y usuarios (38).

El concepto de calidad en la ciencia de la gestión no solo crea productos de alta calidad con individualidad y precio razonable, sino que también trabaja hacia el objetivo de obtener productos y servicios. Mejor servicio y precios competitivos; anímelo a corregirlo la primera vez Evite errores para no tener que corregirlos más tarde (39).

El Ministerio de Salud, en colaboración con los principales proveedores de atención médica del país, ha lanzado valiosas iniciativas para mejorar

la calidad de la atención médica durante la última década. Es recién durante el periodo 1998-2000 que se define como visión – objetivo “un sector salud con equidad, eficaz y calidad”. Lineamientos de política sectorial 2002-2012, realizar un importante avance conceptual al definir como uno de los principales de la política de salud “la calidad de la atención. Como derecho ciudadano” (40).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de los servicios de salud: (41)

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso Eficiente de los recursos
- Uso mínimo de riesgo para el paciente
- Un alto grado de satisfacción para el paciente
- Impacto final en la salud

Calidad en el cuidado de Enfermería.

El cuidado de Enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de enfermedad y la salud; esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado.

La calidad asistencial incluye asegurar que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una asistencia sanitaria óptima, con el mínimo impacto iatrogénico y la máxima satisfacción del paciente con el proceso de tratamiento. (42).

Calidad de Servicio de Equipos, Instalaciones y Materiales

Los materiales, equipos e instalaciones son indicadores que amplifican los beneficios que recibe el servicio y colaboran de manera fundamental para enriquecer el sistema organizacional en salud (43).

El personal de recursos materiales evalúa la efectividad frente a requisitos de calidad de atención que satisfagan las necesidades de atención del paciente, así como la cantidad y capacidad permitida para cada unidad de enfermería, las características, condiciones de almacenamiento y estado funcional de los equipos y herramientas disponibles. Es importante que se haga todo lo posible para proporcionar a los pacientes estos recursos para mejorar su atención y brindar continuidad (44).

Eficiencia y Eficacia

La eficiencia se refiere a la relación entre el esfuerzo y los resultados. Los efectos ocurren si se obtienen resultados del esfuerzo aplicado. Asimismo, la eficiencia aumenta si se utiliza menos esfuerzo para lograr el mismo resultado. En otras palabras, la eficiencia consiste en realizar una actividad o trabajo al menor costo y en el menor tiempo posible, sin derrochar recursos materiales, económicos y humanos, por lo que implica la cualidad de hacer el bien (45).

La eficiencia y la eficacia están interrelacionadas, pero la ausencia de una no sustituye a la otra, por más hermoso que sea, porque no hay nada más absurdo que hacer algo productivo que no vale nada y no tiene resultados. para la organización Por esta razón, es importante preguntarse si lo que está haciendo tiene valor. Por ejemplo, pensar que una persona puede sentarse y trabajar en un escritorio todo el día no significa que sea competente o productiva, sino que su trabajo no es productivo sino enfocado. Uso indiscriminado de los activos de su organización. Lo que hay que explicar es que hasta ahora las empresas que enfrentan una serie de dificultades y desventajas por falta de recursos también han optado por brindar buenos servicios o productos a bajo costo, por lo que una vez determinadas nuestras metas, hacia dónde queremos llegar, nuestra misión es luchar por la mejora organizacional a través de la eficiencia (45).

Dimensiones de la calidad de salud

Las dimensiones más utilizadas son las definidas por la OMS: efectividad, eficiencia, seguridad, accesibilidad, equidad y foco centrado en el paciente.

Efectividad. - Capacidad para brindar atención médica basada en evidencia y conducir a mejores resultados de salud para individuos y comunidades.

Centrado en el paciente. - Brindar atención médica que tenga en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios individuales de los servicios y la cultura de sus comunidades.

Seguridad. - Brindar atención médica con el mínimo riesgo y daño para los usuarios.

Equidad. - La capacidad de brindar atención médica que no difiera en calidad según las características personales, como el género, la raza, el origen étnico, la ubicación geográfica o el nivel socioeconómico.

Eficiencia. - Brindar atención médica optimizando el uso de recursos.

Accesibilidad. - Capacidad para brindar atención médica de manera oportuna dentro de una distancia geográfica razonable y en un entorno con habilidades y recursos apropiados para las necesidades médicas (46).

Dimensiones de la calidad de atención en salud

Dentro de las dimensiones de la calidad de atención en salud se consideran las siguientes:

a) Dimensión interpersonal: Se refiere a la interacción social entre usuarios y prestadores de servicios, implica una actitud de preocupación e interés por atender a los pacientes, y debe establecerse en una relación de respeto y afecto mutuo.

b) Dimensión infraestructura: Se trata de las características del local en el que se presta el servicio, incluyendo las condiciones físicas, de aseo, iluminación y ventilación mínimas requeridas para brindar a los usuarios un ambiente cómodo y privado.

c) Dimensión Técnica. - Incluye aplicar la ciencia y la tecnología de tal manera que traiga el mayor beneficio a la salud del usuario minimizando los riesgos de la atención recibida.

d) Dimensión Oportuna. - Brindar atención de acuerdo a las necesidades de los pacientes cuando los necesiten, por ejemplo, brindar tratamientos prescritos, realizar procedimientos en horarios y días designados, darles oportunidad de manifestar y manifestar sus necesidades, desarrollar acciones educativas para prevenir riesgos a la salud de los pacientes.

e) Dimensión Continua. - Con la ayuda de un equipo de profesionales de la salud, a través de una atención ininterrumpida y permanente según las necesidades del paciente, se educará al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y los riesgos que presenta; y la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que se someterá

f) Dimensión segura. - Su objetivo es brindar atención sin riesgos a los pacientes; por ejemplo, orientación sobre la dosis administrada en la terapia, la medicación y los procedimientos prescritos para los pacientes; prevención de caídas, formación de úlceras por presión (47).

La puntualidad en la atención

Puntualidad, la palabra latina "punctualis" significa coincidir precisamente en un momento determinado, no estar en un lugar determinado a una hora determinada, ni antes ni después. Está sujeto a cambios y frecuencia, incluidos los horarios de reunión o servicios para el trabajo u otras actividades (48).

Cumplir con los plazos con carácter, orden y eficiencia es una disciplina valiosa que contribuye a un mejor desempeño, mejor trabajo y confianza. Por otro lado, la puntualidad para los proveedores de servicios entiende

los horarios generados por los clientes o usuarios y la puntualidad son cualidades valoradas por los clientes, incluido el respeto por el tiempo. Hay una cantidad finita de tiempo de espera cuando todos se van, por lo que es importante garantizar la disponibilidad, el estacionamiento y la eficiencia del proceso, y explicar por qué no se cumplieron los compromisos (48).

Durante el proceso de enfermería, asegúrese de hacer una cita con el usuario o paciente, y no hacerlo esperar, lo que hará perder el tiempo a otras personas, a menos que la atención se retrase por la necesidad de atención. Dile al usuario que estás teniendo una larga conversación con un amigo o que estás comiendo. En otras palabras, planificar y llegar a tiempo, en lugar de hacer esperar innecesariamente a otros, se trata de mostrar responsabilidad, respeto y empatía por todos. (49).

El trato humano (Trato humanizado de enfermería)

Es una cuestión de ética, buenos modales, respeto, creencia en el valor intrínseco de uno, etc. Sabiendo que esta dignidad es de todos y por tanto de todas las personas, no es necesario vivir según: edad, salud, sexo, color, fecha de nacimiento, virtud, reputación, etc., es decir, cuerpo, tamaño, inteligencia, emoción y conocimiento social; por otro lado, la salud humana es la creencia de que las personas que están enfermas o necesitan cuidados requieren el mejor tratamiento posible para exhibir una buena calidad de vida, es decir, sujetos de cualquier prueba. y tratamientos que promueven la salud. Tratar a los demás con respeto, honor e integridad, teniendo en cuenta sus circunstancias individuales. El trato humano es decisivo y está al servicio de quienes se estiman necesarios para hacerles la vida más fácil.

La importancia del trato humano es que debe ser bidireccional, es decir, tratarse con amabilidad, empezando por la persona diferente en cualquier situación (edad, salud, color) y terminando por el propio trabajador del servicio social o algo similar. la carretera. Es necesario y valorado por todos, incluidos los individuos y la sociedad, y en

determinadas actividades y profesiones, especialmente en enfermería, se justifica o se desprecia en su naturaleza. Por otro lado, el trato humano viene con ciertos peligros que le esperan, por ejemplo, y la generosidad, pero muchas veces los humanos pueden ser tiranos que disfrutan de un poder "prestado" al levantar barreras, y b) en las normas electorales y responsabilidades distintas a la gestión de los servicios de salud, tratando de destruir o devaluar todo lo que deshumaniza a las personas (50).

La humanización de las relaciones entre prestadores de salud con conocimientos científicos y técnicos suficientes para intervenir en las necesidades de salud de los usuarios es fundamental, pero sus relaciones con los pacientes y sus familias son diferentes, relativamente unilaterales o poco humanizadas. Tratados con amabilidad, los pacientes que ingresan a los centros médicos pierden su personalidad y cualidades personales, desconocen sus sentimientos y valores, se convierten en números de cama, historial de tratamientos o diagnósticos, y olvidan sus sentimientos, contactos y tamaño individual (51).

Si bien una relación amistosa o cordial con los usuarios no debe ser disruptiva, no debe impedir que estos desarrollen una relación de calidez y confianza con profesionales que respeten los derechos de los usuarios y sus familias para facilitar el diagnóstico y pronóstico, la información completa y la comprensión, el cuidado de Para los demás, una persona es respetuosa con él y su comportamiento habitual de vida. Los profesionales de la salud deben tener una visión o concepto humanista que sustente su práctica, la honestidad, la ética, el respeto a la privacidad y humildad del paciente, las relaciones interpersonales, la comunicación honesta, la protección de los derechos y la salud del paciente, y buscar la mejora continua y positiva y el aporte del usuario en el proceso. Participa plenamente. Orientar, permitiendo que ambas partes expresen libremente mis ideas (51).

Claridad en la Información

La transparencia es la ley, por lo que es importante que sepa exactamente sobre su salud, tratamientos, planes de salud, proveedores médicos e instalaciones médicas. Aunque alguien hable otro idioma, tenga una discapacidad física o mental, o simplemente no entienda algo, tiene derecho a que le ayuden a tomar decisiones libres y voluntarias, participar y cuidar su salud. Primero, porque los pacientes y sus familias deben estar informados sobre todas las opciones de tratamiento y tomar decisiones sobre su atención, incluidos los miembros de la familia u otras personas de su elección que puedan representarlos si los pacientes no pueden tomar decisiones por sí mismos.

Por otro lado, se protege la privacidad, la transparencia con respecto a su información médica o conversaciones privadas con proveedores médicos e información sobre su atención médica, e incluso puede ver y copiar sus registros médicos si la información es incorrecta. Incompleta o contiene información no relevante para su atención médica, por favor corríjala. También puede presentar quejas sobre las instalaciones y el personal médicos, incluidas las quejas sobre los tiempos de espera, la disponibilidad y el rendimiento de las instalaciones y el personal médicos (51).

Cuidados estandarizados

La práctica de cuidados adquiere cada vez más complejidad debido al incremento de información científica y a lo la sociedad en general espera del personal sanitario. Un plan de cuidados estandarizados o (PCE) consiste en uniformizar la atención del profesional respecto a cada grupo y tipo de paciente a modo de protocolo. En ese sentido, uno de los beneficios de esto es que puede establecerse una forma de métrica que permita controlar y evaluar el desempeño del personal de salud y retroalimentar con contundencia (52).

Lavarse las manos incluye lavarse las manos para mantener su propia salud y evitar la propagación de infecciones respiratorias y diarreicas de

una persona a otra. Los gérmenes se pueden transmitir de persona a persona o de superficies al tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar. Preparar o consumir alimentos o bebidas sin lavarse las manos. Toque superficies u objetos contaminados. Suénese la nariz o cúbrase la boca y la nariz con las manos cuando tosa o estornude, luego toque la mano de otra persona o toque un objeto común (52).

Las Medidas de bioseguridad, refiere al conjunto de normas, medidas y protocolos que son aplicados en múltiples procedimientos realizados en investigaciones científicas y trabajos docentes con el objetivo de contribuir a la prevención de riesgos o infecciones derivadas de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o con cargas significativas de riesgo biológico, químico y/ físicos, como por ejemplo el manejo de residuos especiales, almacenamiento de reactivos y uso de barreras protectoras entre otros. Las Técnicas y procedimientos sanitarios y asistenciales de enfermería que se realizan en los pacientes. Los que reciben estos cuidados básicos pueden ser hospitalizados, usuarios de atención primaria o personas dependientes. Estos procedimientos son muy amplios y van desde los primeros auxilios hasta la movilización y traslado de los pacientes. Por último, el tiempo adecuado para aplicar dichos procedimientos sanitarios y asistenciales es muy importante para poder completar un cuidado de calidad en enfermería. Estos procedimientos son extensos y van desde primeros auxilios hasta movilización y traslado de pacientes. Finalmente, es importante permitir el tiempo suficiente para aplicar estos procedimientos de salud y enfermería para lograr una atención de alta calidad (52).

El enfermero en su rol de la Calidad de atención

La calidad de la atención debe caracterizarse a escala global (biológica, psicológica, social, cultural, espiritual), sustentada en razonamientos científicos y definida por procesos relacionales. Y a través de la sugerencia. Apoya los cambios individuales resultantes de cambios, desarrollo, crecimiento, patología u otras condiciones que alteran los procesos relacionados con el medio ambiente (53).

Está relacionado con varios factores, incluida la naturaleza de la atención, las razones para brindarla, los objetivos de las recomendaciones, la aplicación del conocimiento y la implementación adecuada de habilidades y talentos. El aseguramiento de la calidad requiere que los profesionales de enfermería demuestren valor continuamente. Principios rectores para la respuesta, la competencia y la práctica de enfermería. Objetivar los intereses internos mediante el uso de estrategias que prioricen las categorías de servicio: ético, personal y percibido (53).

Las habilidades de enfermería son aquellas que mantienen, promueven, restauran y restablecen la salud de un paciente y ayudan a los pacientes a marcar una diferencia en la vida. Este tipo de atención se lleva a cabo en la etapa dependiente, con el comportamiento psicológico de los usuarios disfrutando de la libertad. Ejercer la relación enfermera-paciente a través de una gama de atributos, ocupaciones e interacciones compasivas para lograr o restaurar la salud del paciente o cliente, teniendo en cuenta la integración socio fisiológica del paciente o cliente, una habilidad y con base en la satisfacción de sus necesidades, como la disponibilidad del servicio. y precios que superan sus expectativas (53).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

El presente estudio de investigación tuvo como ámbito de estudio en el Centro de Salud Aparicio Pomares el cual está ubicada en el Jirón Junin 195, en el distrito, provincia y departamento de Huánuco, esta institución esta categorizado como una institución prestadora de servicios de salud de nivel II-3, cuenta con una infraestructura moderna de 3 niveles; esta institución cumple la función de Microred, siendo el punto de referencia de los establecimientos de menor complejidad que se encuentran en su jurisdicción, perteneciente a la Red de Salud Huánuco. La mencionada institución brinda atención en la Estrategias Sanitaria Nacional de Control del Crecimiento y Desarrollo, Atención inmediata del recién nacido, Emergencias, Estrategia Sanitaria Nacional de Alimentación y Nutrición Saludable, Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones, Estrategias Sanitaria Nacional de Salud Familiar, Estrategias Sanitaria Nacional de Salud Bucal, Estrategias Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de la TBC, consulta externa en Medicina, Odontología, Obstetricia, Psicología, Laboratorio clínico, Farmacia entre otros.

3.2. **Población**

La población estuvo constituida por 250 pacientes que se atienden durante un mes en el servicio de emergencias en el Centro de Salud Aparicio Pomares.

3.3. **Muestra**

Para precisar el tamaño de la muestra a estudiar se utilizó el método probabilístico, aleatorio simple, mediante la aplicación de una fórmula para población finita y conocida, al resolver dicha ecuación se obtuvo que la muestra estará constituida por 90 usuarios del servicio de emergencias del servicio de emergencias en el Centro de Salud Aparicio Pomares.

Fórmula:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que tomó en cuenta para el presente estudio de investigación, es la variable que se desea determinar.
n=90

N: El total de la población: usuarios atendidos en el servicio de emergencias. N=250

Z: Valor correspondiente a distribución gauss: $Z\alpha = 0,05 = 1,96$

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar: 95% = 0,95

q: $1 - p$ (si $p = 95 \%$, $q = 5\%$) = 0,10

i: Error que se prevé cometer si es del 5 %. $i = 0,05$

$$n = \frac{1,96^2 * 250 * 0,95 * 0,05}{0,05^2(250 - 1) + 1,96^2 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = \frac{86.436}{0.968244} = 89.27$$

$$n = 90 \text{ usuarios}$$

Criterios de Inclusión

- Usuarios que firmen el consentimiento informado aceptando formar parte de la muestra a estudiar.
- Usuarios del servicio de emergencias
- Usuarios que cuenten con un seguro del SIS

Criterios de Exclusión

- Usuarios que no contesten el 100% de las preguntas de los instrumentos.
- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad que les limite a contestar las preguntas.

3.4. Nivel y Tipo de estudio

Nivel de estudio

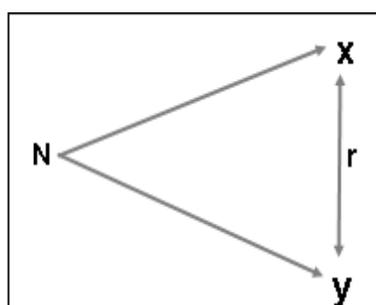
El presente estudio se clasificó en un nivel descriptivo relacional, esto se sustenta en Fonseca, el que afirma que es un estudio el cual busca asociar o relacionar las variables a estudiar para determinar si la variable independiente (satisfacción de paciente) se relaciona o asocia a la variable dependiente (calidad de atención). (54)

Tipo de estudio

- **Cuantitativa:** ya que se utilizaron instrumentos para generar datos cuantificables, que luego serán examinados mediante estadística descriptiva e inferencial.
- **Básica:** puesto a que se obtuvo nueva información a través del estudio de las variables, lo que generará resultados que orientarán futuras investigaciones.
- **No experimental:** debido a la participación de los investigadores, porque no se produjo ninguna manipulación de las variables a examinar, y sólo se observarán los hechos tal y como ocurren en la naturaleza.
- **Prospectivo:** debido a que se realizó en el futuro y los datos se recopilarán mediante el uso de fuentes primarias.
- **Transversal:** se debe a que los instrumentos utilizados en la muestra se emplearon una sola vez y las variables se medirán una sola vez.

3.5. Diseño de investigación

Debido a que el estudio se clasificó de nivel relacional, se empleará un diseño correlacional, donde se representa a las dos variables a estudiar y su asociación o relación entre sí (Satisfacción de paciente y Calidad de atención) tal como se muestra en el siguiente gráfico.



Dónde:

N = Usuarios

X = Satisfacción de paciente

Y = Calidad de atención

r = relación entre las variables

3.6. Métodos, técnicas e Instrumentos

Métodos

De acuerdo con Abreu, el método a emplear en el estudio fue el método descriptivo, puesto a que se busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante el estudio de las informaciones obtenidas por diversos autores y la contrastación hecha por los resultados conseguidos. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos (55).

Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta, puesto a que para poder describir las características sociodemográficas, la satisfacción del paciente y la calidad de atención.

Instrumentos

Guía de entrevista de características generales. Este instrumento el cual estuvo constituida por 4 ítems, los cuales permitirán describir el sexo, edad, estado civil y religión de los usuarios.

Cuestionario de satisfacción del usuario (CARE Q). El instrumento en mención, fue empleado por Diaz para poder medir la satisfacción del paciente, el cual se modificó y adaptó para el presente estudio, donde se plantearon 30 ítems en 6 dimensiones (Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Relación de confianza, Monitoreo y seguimiento) donde cada ítem en mención responde a una escala de Likert el cual responde a puntajes de 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

Cuestionario de calidad de atención. Este instrumento el cual está compuesta por 30 ítems, fue creado por Arias y Córdova, para que pueda ser empleado en la muestra en estudio se realizó los cambios y adaptaciones necesarias, donde dichos ítems se distribuyeron en cuatro dimensiones (Puntualidad en la atención, Trato humano, Claridad en la información y Cuidados estandarizados) cada ítem presenta respuesta dicotómica, teniendo respuesta afirmativa (SI) y negativa (NO) asignando puntajes de 1 y 0 puntos respectivamente.

3.7. Validación y confiabilidad de instrumentos

Validación de los instrumentos

El empleo de los instrumentos de recolección de datos estuvo sujetos a un proceso de validación para garantizar que los instrumentos mencionados sean aptos para su uso.

Validez racional

Para garantizar que los elementos de los instrumentos de recolección de datos estuvieran representados con precisión, se realizó una revisión de varios libros y antecedentes de investigación sobre las variables en estudio.

Validación de contenido

Del mismo modo, la validación se realizó mediante revisión por expertos y jueces, quienes evaluarán de manera independiente cada ítem registrado en los instrumentos de recolección de datos, teniendo en

cuenta los siguientes criterios: pertinencia, coherencia, suficiencia y claridad.

Los expertos y jueces evaluadores fueron elegidos en función de su especialización en el tema de estudio, para que puedan evaluar de forma crítica cada ítem y dimensión considerado en los instrumentos.

A quienes se les proporcionó la matriz de consistencia del proyecto, el instructivo, el formato para el certificado de validación y los instrumentos de recolección de datos para la respectiva revisión, donde para determinar el grado de validez se realizó mediante el coeficiente de V de Aiken tal como se muestra en el siguiente recuadro.

V de Aiken del Cuestionario de satisfacción del usuario (CARE Q).

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	V de Aiken
Item 1	4	3	4	4	4	0.95
Item 2	4	4	4	3	4	0.95
Item 3	4	3	3	4	4	0.9
Item 4	4	3	4	3	4	0.9
Item 5	4	4	4	4	4	1
Item 6	4	4	4	3	4	0.95
Item 7	4	4	4	4	4	1
Item 8	4	4	4	4	4	1
Item 9	4	3	4	4	4	0.95
Item 10	4	4	4	4	4	1
Item 11	4	3	3	4	4	0.9
Item 12	4	4	3	4	4	0.95
Item 13	4	3	3	4	4	0.9
Item 14	4	4	4	4	4	1
Item 15	4	3	4	4	4	0.95
Item 16	4	3	4	4	4	0.95
Item 17	4	4	4	4	4	1
Item 18	4	3	4	4	4	0.95
Item 19	4	4	4	4	4	1
Item 20	4	4	4	4	4	1
Item 21	4	3	4	4	4	0.95
Item 22	4	4	4	4	4	1
Item 23	4	3	4	3	4	0.9
Item 24	4	3	4	4	4	0.95
Item 25	4	3	4	4	4	0.95
Item 26	4	3	4	4	4	0.95
Item 27	4	4	4	3	4	0.95

Item 28	4	3	4	4	4	0.95
Item 29	4	3	4	4	4	0.95
Item 30	4	4	4	3	4	0.95
Total V de Aiken						0.96

En donde se obtuvo un valor 0.96 de acuerdo al coeficiente de V de Aiken el cual demuestra de que el Cuestionario de satisfacción del usuario (CARE Q) presenta validez muy alta.

V de Aiken del Cuestionario de calidad de atención.

Item	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	V de Aiken
Item 1	4	4	4	4	4	1
Item 2	4	4	4	4	4	1
Item 3	4	4	4	4	4	1
Item 4	4	4	4	4	4	1
Item 5	4	4	4	3	4	0.95
Item 6	4	4	4	4	4	1
Item 7	4	4	3	3	4	0.9
Item 8	4	4	4	4	4	1
Item 9	4	4	3	4	4	0.95
Item 10	4	4	4	4	4	1
Item 11	4	4	4	4	4	1
Item 12	4	4	4	4	4	1
Item 13	4	4	4	4	4	1
Item 14	4	4	4	4	4	1
Item 15	4	4	4	4	4	1
Item 16	4	4	4	4	4	1
Item 17	4	4	4	4	4	1
Item 18	4	4	4	4	4	1
Item 19	4	4	4	4	4	1
Item 20	4	4	4	4	4	1
Item 21	4	4	4	4	4	1
Item 22	4	4	4	4	4	1
Item 23	4	4	4	4	4	1
Item 24	4	4	4	4	4	1
Item 25	4	4	4	4	4	1
Item 26	4	4	4	4	4	1
Item 27	4	4	4	3	4	0.95
Item 28	4	4	4	4	4	1
Item 29	4	4	4	4	4	1
Item 30	4	4	4	4	4	1
Total V de Aiken						0.99

En donde se obtuvo un valor 0.99 de acuerdo al coeficiente de V de Aiken el cual demuestra de que el Cuestionario de calidad de atención presenta validez muy alta.

Prueba piloto

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a una prueba piloto, que incluirá un número reducido de usuarios con características similares a las de la muestra de estudio a quienes se les aplicará los instrumentos. Esto permitirá determinar si los mencionados instrumentos son adecuados para la comprensión de los sujetos en estudio.

Confiabilidad de los instrumentos

Con los resultados a obtener en la prueba piloto se procedió a realizar la prueba de confiabilidad mediante la prueba estadística del coeficiente de Alfa de Cronbach donde para el Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q), esto porque el instrumento emplea una escala de Likert para evaluar los ítems, donde se obtuvo un valor de 0.84 demostrando que el instrumento presenta una confiabilidad alta.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.837	30

Nota. SPSS Versión 23

Para medir el Cuestionario de calidad de atención, mediante el coeficiente de Confiabilidad Kuder-Richardson KR 20 para determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos, el estadístico se eligió puesto a que los ítems del instrumento en mención se evalúan de modo dicotómico con respuestas afirmativas (SI) y negativas (NO) asignando puntuaciones de 1 y 0 respectivamente. En ello para el Cuestionario de sobre factores psicosociales, se logró obtener un valor de 0.767 lo cual hace referencia que el instrumento presenta una confiabilidad alta.

$$KR - 20 = \left(\frac{K}{K - 1}\right)\left(1 - \frac{\sum p * q}{Vt}\right)$$

$$KR - 20 = \left(\frac{30}{30 - 1}\right)\left(1 - \frac{3.71}{14.3}\right)$$

$$KR - 20 = (1.035)(1 - 0.259)$$

$$KR - 20 = (1.035 * 0.741)$$

$$KR - 20 = 0.767$$

3.8. Procedimientos

1. Se solicitó permiso mediante un oficio al Gerente del “Centro de Salud Aparicio Pomares”
2. Con la aprobación del gerente, se solicitó permiso mediante un oficio a la jefatura del servicio de emergencias para recolectar los datos de los usuarios.
3. Se realizó la gestión de la logística para la realización trabajo de campo.
4. Se realizó la capacitación a los encuestadores para la recolección de datos.
5. Se procedió a captar a los usuarios que hayan recibido atención en el servicio de emergencia.
6. Se brindara el formato de consentimiento informado hacia los usuarios para que lo firmen.
7. Se procedió a emplear los cuestionarios para recolectar los datos a la muestra en estudio.

3.9. Tabulación y análisis de datos

- **Revisión de los datos.** Los instrumentos rellenos que se emplearan para la recopilación de datos fueron inspeccionados exhaustivamente; se llevará a cabo un control de calidad para descartar los instrumentos que no hayan sido rellenos de manera adecuada.

- **Codificación de los datos.** Las encuestas serán codificadas posterior a la etapa de recolección de datos, siendo las respuestas que aparecen en los respectivos instrumentos de recolección de datos codificados con asignaciones numéricas de acuerdo a las variables de estudio.
- **Clasificación de los datos.** Los datos recogidos se categorizaron de forma categórica, numérica y ordinal según las variables mediante el programa de Excel y SPSS.

Análisis de datos

Los datos se ingresaron el software del programa Excel 2016 y luego se transferirán al estadístico SPSS versión 22 para Windows, donde serán expresados en tablas y gráficos utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales.

- **Análisis descriptivo:** Se calculó utilizando frecuencias absolutas y porcentajes para variables cualitativas, utilizando tablas y gráficos para ayudar en la explicación.
- **Análisis inferencial:** Para establecer la relación entre las variables en estudio se procedió al empleo de la prueba estadística de correlación de Spearman o Pearson, asumiendo un nivel de confianza del 95% y un límite de error, $p \leq 0.05$ para establecer la significancia; para ello se tendrá los criterios de la distribución normal de los datos recolectados.

3.10. Consideraciones éticas

Para el presente estudio se tuvo en cuenta el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú, teniendo en cuenta los siguientes principios éticos que guiarán la realización de esta investigación, las cuales se explican a continuación.

Beneficencia: Esta investigación fue de beneficio para los usuarios, ya que al conocer los resultados de la investigación se realizará las propuestas de trabajo a favor de los usuarios.

No maleficencia: La presente investigación no puso en riesgo la dignidad, los derechos ni el bienestar los usuarios, porque esta investigación es observacional y la información que brinden serán manejados confidencialmente.

Autonomía: Cada usuario participo en el estudio por libre voluntad y no tendrá presión a participar si no lo desea.

Justicia: Se aplicó el consentimiento informado de forma escrita para cada usuario y se dará a conocer todo el contenido de dicha investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 01. Características demográficas de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Características demográficas	n=90	
	N°	%
Genero		
Masculino	38	24.2
Femenino	52	57.8
Edad		
> a 30 años	13	14.4
31 a 40 años	24	23.3
41 a 50 años	30	33.3
51 a 60 años	15	16.7
< a 60 años	11	12.2
Estado civil		
Soltero/a	31	34.4
Casado/a	13	14.4
Conviviente	42	46.7
Viudo/a	4	4.4
Religión		
Católico	47	52.2
Evangélico	30	33.3
Mormón	8	8.9
Otros	5	5.6
Total	90	100.0

Fuente. Guía de entrevista de características generales

Análisis e interpretación

En la tabla 01, referente a las características demográficas de los usuarios en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que más de la mitad [57.8%(52)] eran féminas y el resto varones; respecto a la edad un tercio tenían entre 41 y 50 años [33.3%(30)] y el 12.2%(11) eran adultos mayores de 60 años; concerniente al estado civil casi la mitad eran convivientes [45.7%(42)] y solo un 4.4%(4) eran viudos y finalmente más de la mitad profesaba la religión católica [52.2%(47)] y el 5.6%(5) otras religiones.

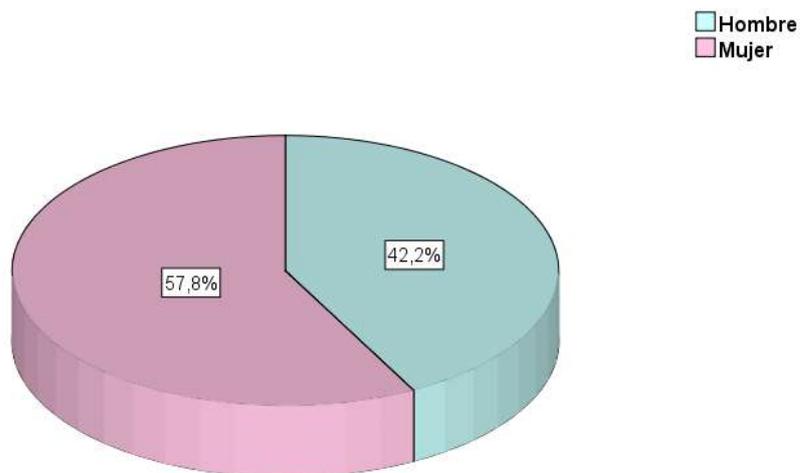


Figura 01. Descripción grafica del genero de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

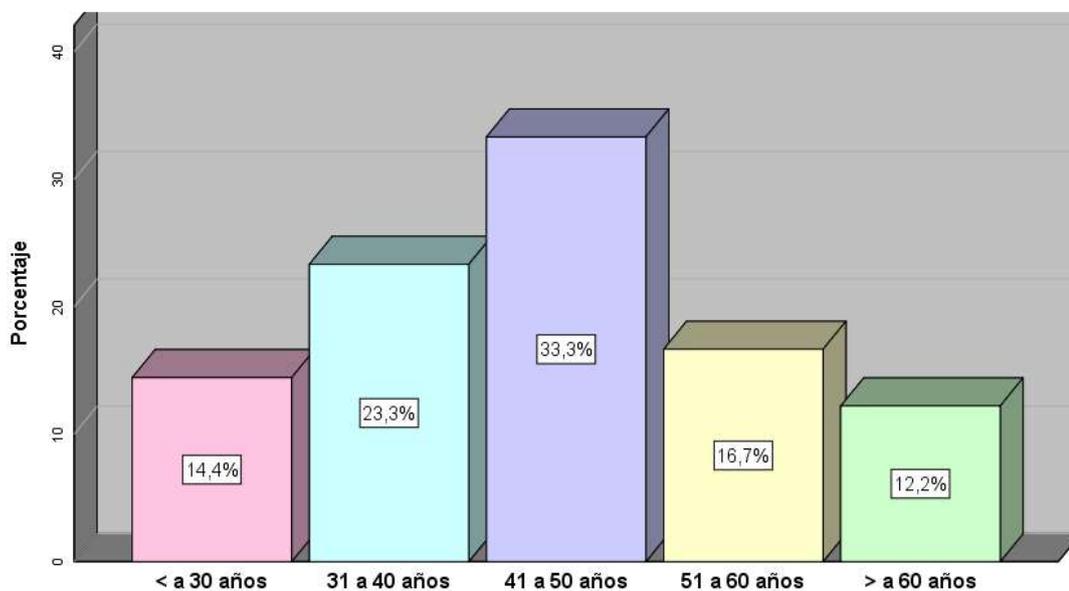


Figura 02. Descripción grafica de la edad de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

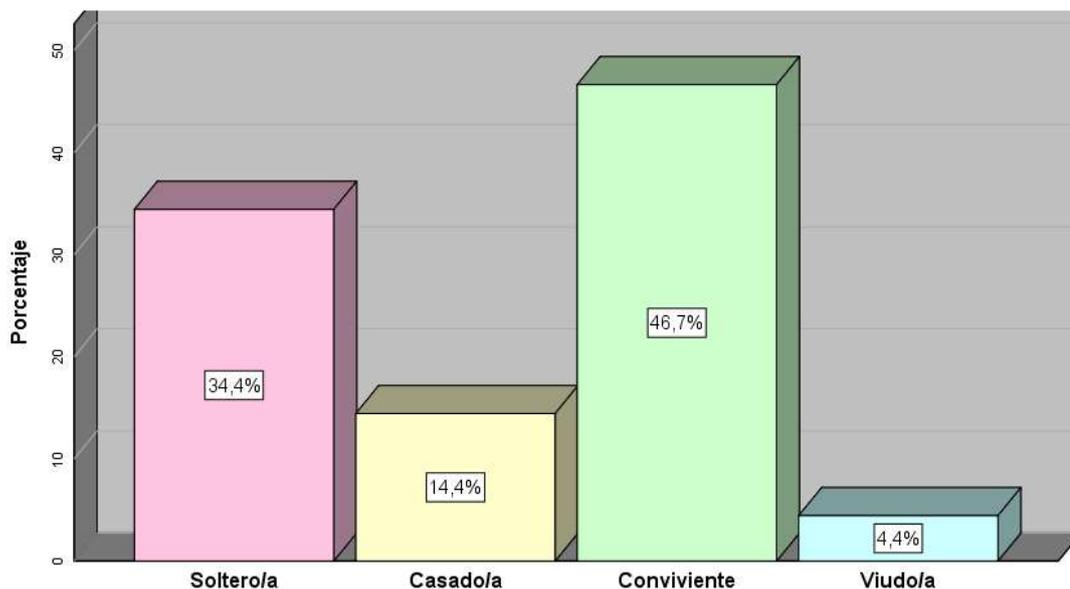


Figura 03. Descripción grafica del estado civil de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

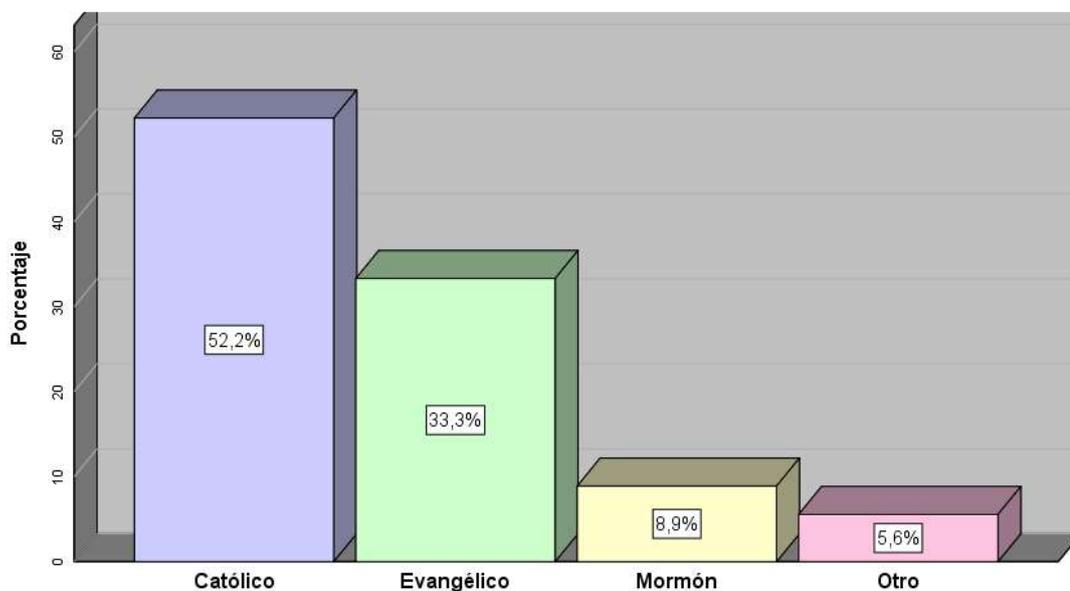


Figura 04. Descripción grafica de la religión de los usuarios en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 02. Satisfacción en la dimensión accesibilidad por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Accesibilidad	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	16	17.8
Poco satisfecho	43	47.8
Satisfecho	31	34.4
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE Q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 02, respecto a la satisfacción en la dimensión accesibilidad por el usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que casi la mitad se encontraba poco satisfecho [47.8%(43)], seguido de más de un tercio que se encontraban satisfechos [34.4%(31)] y en menor proporción insatisfechos [17.8%(16)]; demostrando la predominancia de poca satisfacción en la cuanto al espacio temporal, distancia geográfica y separación espacial de los ambientes en el servicio de emergencia.

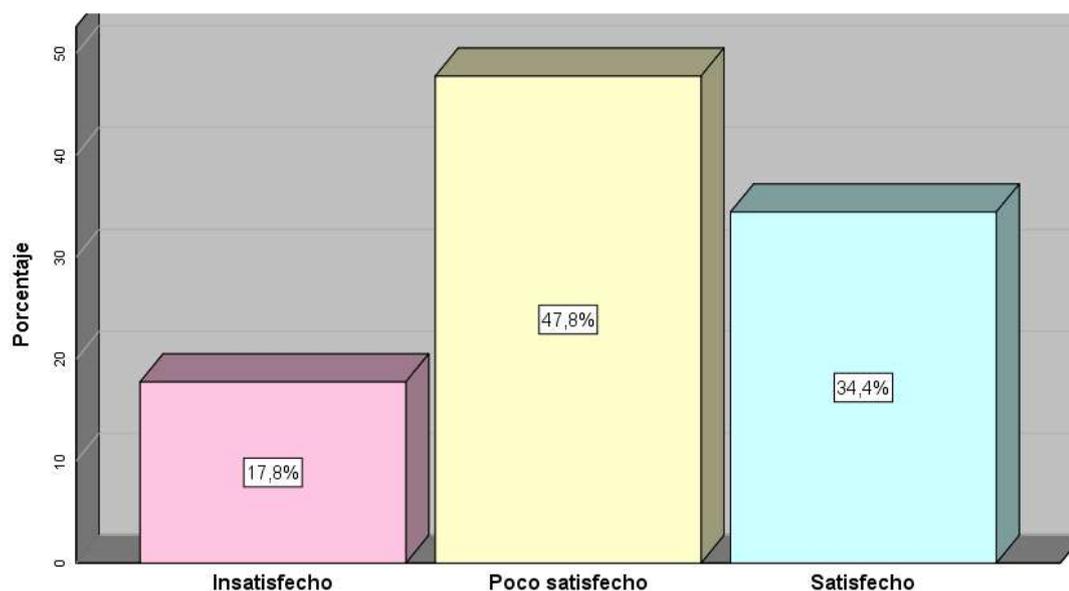


Figura 05. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión accesibilidad por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 03. Satisfacción en la dimensión explica y facilita por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Explica y facilita	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	29	32.2
Poco satisfecho	39	43.3
Satisfecho	22	24.4
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE Q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 03, concerniente a la satisfacción en la dimensión explica y facilita por el usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor proporción se encontraba poco satisfecho [43.3%(39)], seguido de más de casi un tercio que se encontraban insatisfechos [32.2%(29)] y el 24.4%(22) se encontraban satisfechos; demostrando la predominancia en la poca satisfacción en cuanto a Información brindada, explicación sobre el estado de salud, enseñanza de autocuidado, sugerencia de preguntas y Honestidad por el profesional de enfermería en el servicio de emergencias.

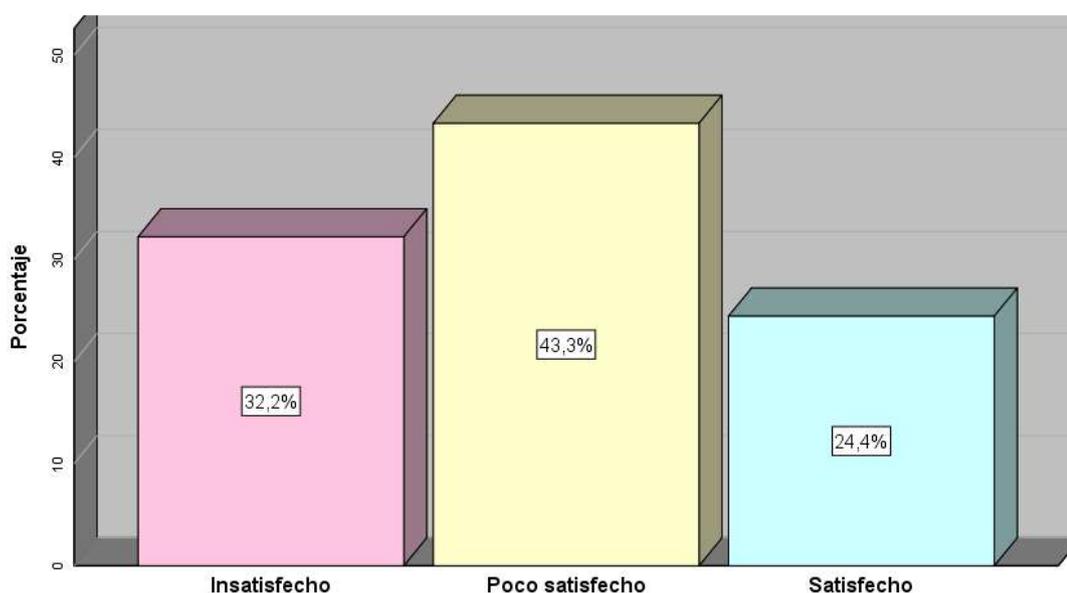


Figura 06. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión explica y facilita por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 04. Satisfacción en la dimensión confort por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

confort	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	16	17.8
Poco satisfecho	42	46.7
Satisfecho	32	35.6
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (care q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 04, respecto a la satisfacción en la dimensión confort por el usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor proporción se encontraba poco satisfecho [46.7%(42)], seguido de más de un tercio que se encontraban satisfechos [35.6%(32)] y el 17.8%(16) se encontraban insatisfechos; demostrando la predominancia en la poca satisfacción en cuanto al trabajo de la enfermera en la comodidad, amabilidad, alegría, contacto físico y escucha.

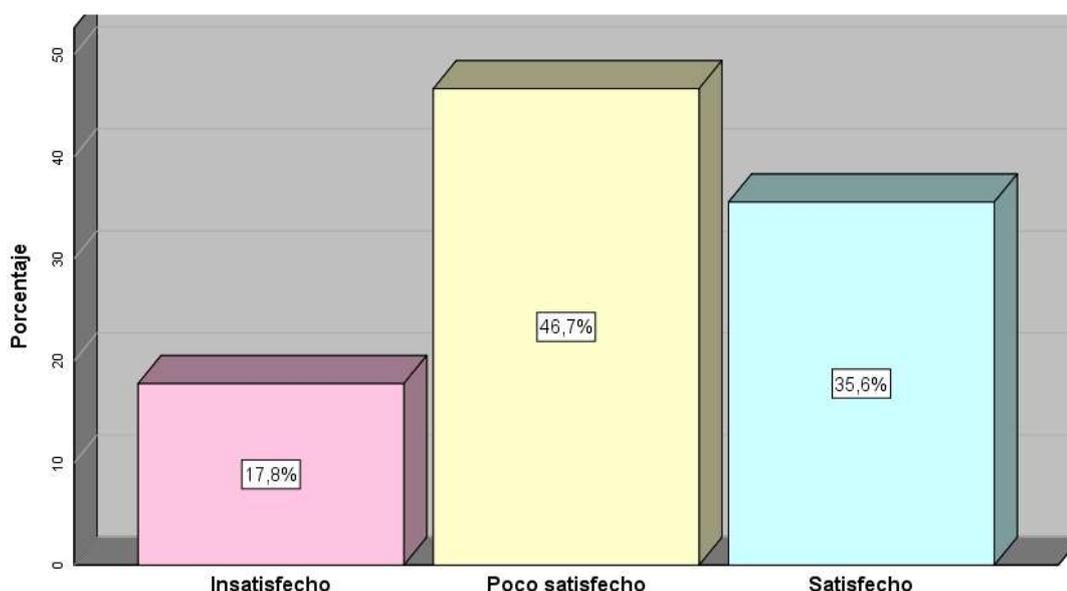


Figura 07. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión confort por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 05. Satisfacción en la dimensión se anticipa por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Se anticipa	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	29	32.2
Poco satisfecho	43	47.8
Satisfecho	18	20.0
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 05, referente a la satisfacción en la dimensión se anticipa por el usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor proporción se encontraba poco satisfecho [47.8%(43)], seguido de más de casi un tercio que se encontraban insatisfechos [32.2%(29)] y el 20.0%(18) se encontraban satisfechos; demostrando la predominancia en la poca satisfacción en cuanto a la atención brindada en la noche, búsqueda de momentos apropiados para el dialogo, atención en las necesidades para prevenir complicaciones, concentración y dedicación exclusiva en un procedimiento, interés por la enfermera ante una crisis.

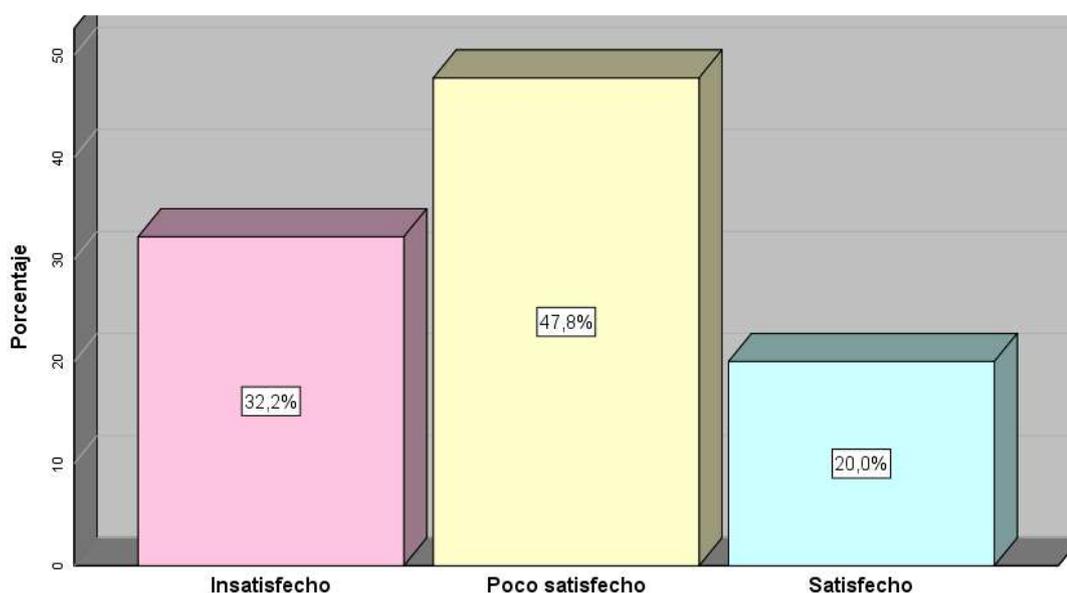


Figura 08. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión se anticipa por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 06. Satisfacción en la dimensión relación de confianza por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Relación de confianza	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	18	20.0
Poco satisfecho	40	44.4
Satisfecho	32	35.6
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 06, concerniente a la satisfacción en la dimensión relación de confianza por el usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor cantidad se encontraba poco satisfechos [44.4%(40)], seguido de más de más de un tercio que se encontraban satisfechos [35.6%(32)] y el 20.0%(18) se encontraban insatisfechos; demostrando la predominancia en la poca satisfacción en cuanto a las acciones de la enfermera como aclarar las dudas, formulación de preguntas al médico, brinda confianza y amistad, expresión de sentimientos e identificación y presentación.

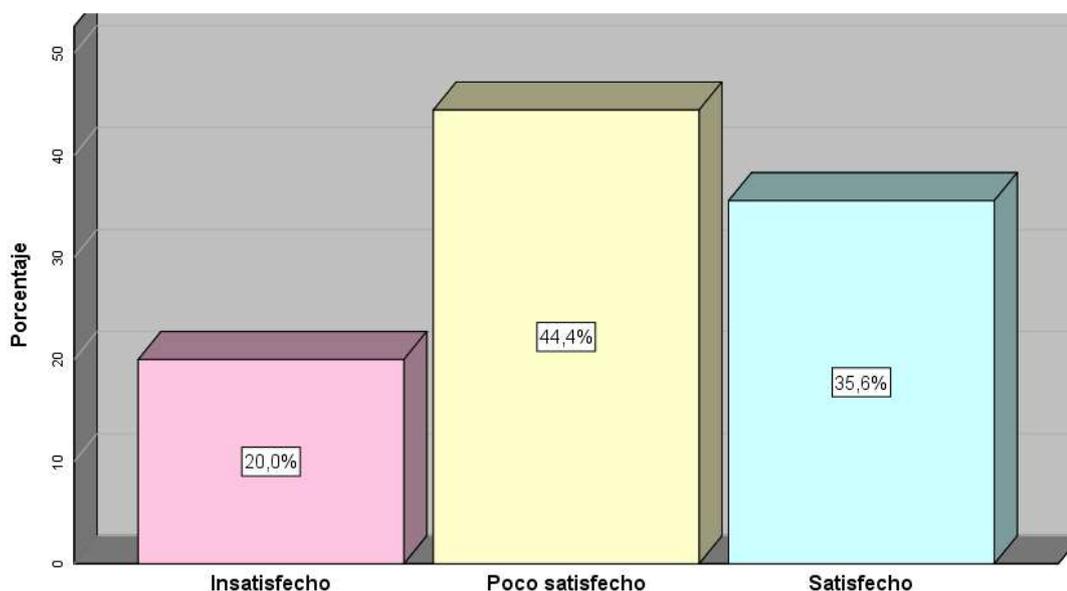


Figura 09. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión relación de confianza por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023

Tabla 07. Satisfacción en la dimensión relación monitoreo y seguimiento por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Monitoreo y seguimiento	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	30	33.3
Poco satisfecho	47	52.2
Satisfecho	13	14.4
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 07, en razón a la satisfacción en la dimensión monitoreo y seguimiento por el usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor cantidad se encontraba poco satisfechos [52.2%(47)], seguido de más de un tercio que se encontraban insatisfechos [33.3%(30)] y el 14.4%(13) se encontraban satisfechos; demostrando la predominancia en la poca satisfacción en cuanto a las acciones de la enfermera establecer una hora para los procedimientos, realización de procedimientos con seguridad, enseña para el cuidado de los familiares, buen cuidado físico.

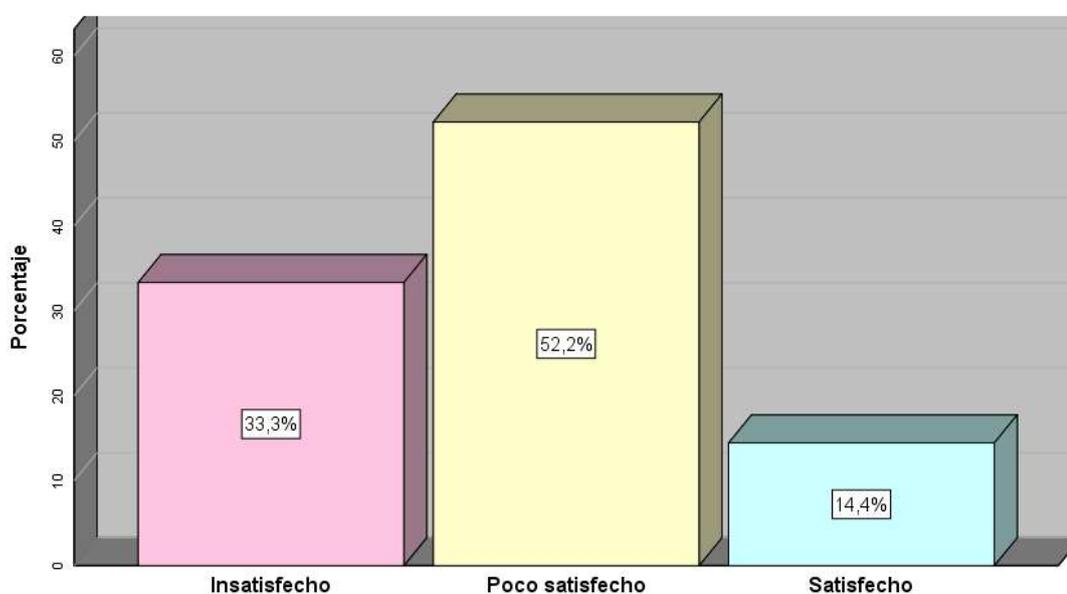


Figura 10. Descripción grafica de la satisfacción en la dimensión relación monitoreo y seguimiento por el usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 08. Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Satisfacción del paciente	n=90	
	N°	%
Insatisfecho	16	17.8
Poco satisfecho	50	55.6
Satisfecho	24	26.7
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) (Anexo 04)

Análisis e interpretación

En la tabla 08, referente a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que más de la mitad se encontraba poco satisfechos [55.6%(50)], seguido de un 26.7%(24) quienes se encontraban satisfechos y el 17.8%(16) se encontraban insatisfechos; demostrando la predominancia en la poca satisfacción en las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, relación de confianza, monitoreo y seguimiento.

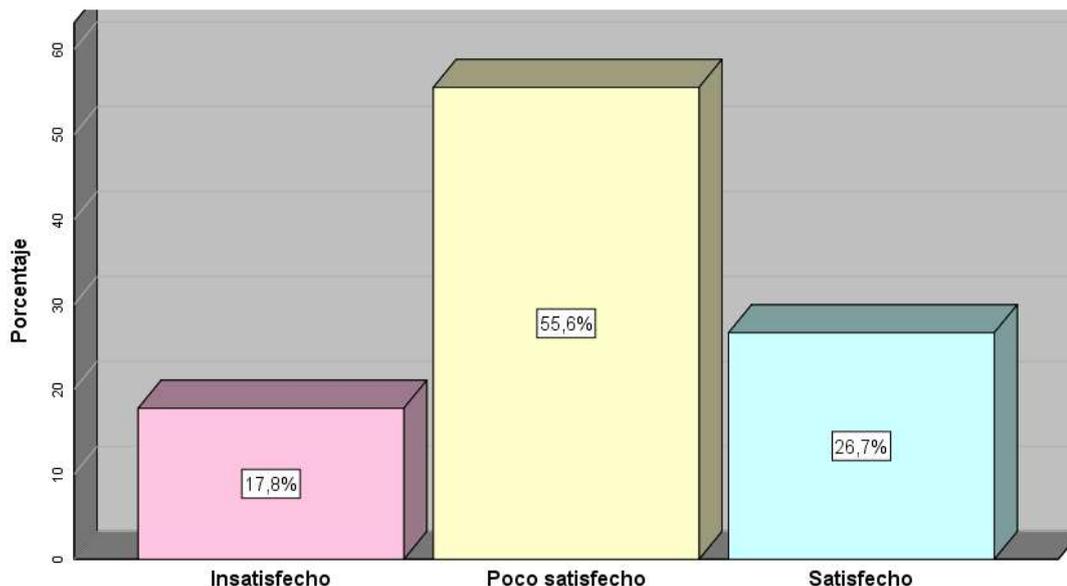


Figura 11. Descripción grafica de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 09. Puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Puntualidad en la atención	n=90	
	N°	%
Deficiente	24	26.7
Regular	39	43.3
Buena	27	30.0
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de calidad de atención (Anexo 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 09, concerniente a la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor cantidad afirmaban que fue regular [43.3%(39)], seguido de casi un tercio quienes manifestaban que fue buena [30.0%(27)] y el 26.7%(24) calificaban como deficiente; manifestando calidad regular en cuanto a la atención ante la necesidad, tiempo de espera para la atención, cuidado en tiempo adecuado, atención sin excusas, resolución de dudas.

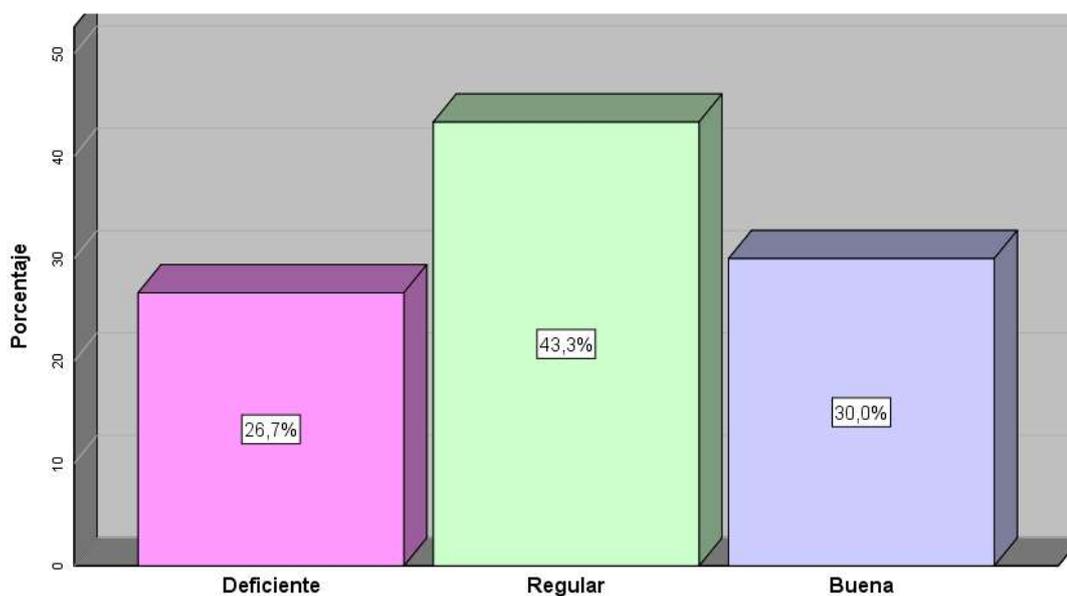


Figura 12. Descripción grafica de la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 10. Trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Trato humano	n=90	
	N°	%
Deficiente	19	21.1
Regular	49	54.4
Buena	22	24.4
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de calidad de atención (Anexo 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 10, respecto al trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que más de la mitad afirmaban que fue regular [54.4%(49)], seguido de un 24.4%(22) quienes manifestaban que fue buena y el 21.1%(19) calificaban como deficiente; manifestando calidad regular en cuanto a la atención trato con el nombre, protección de la intimidad, amabilidad en la atención y el trato con los familiares, paciencia ante las preguntas que ignora el paciente, respeto de hábitos, costumbres y decisiones del paciente.

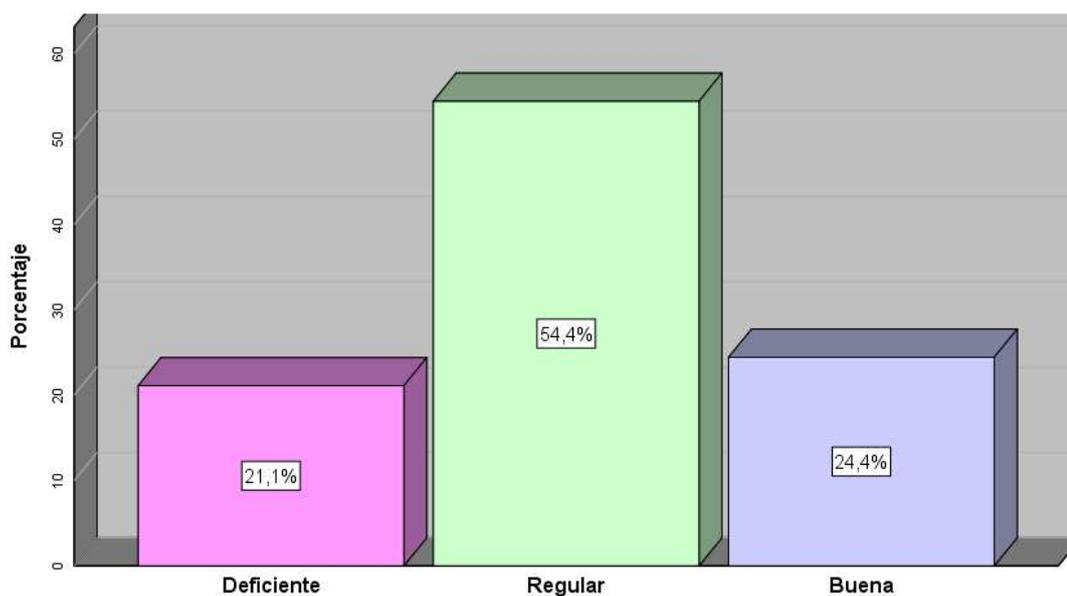


Figura 13. Descripción grafica del trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 11. Claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Claridad en la información	n=90	
	N°	%
Deficiente	17	18.9
Regular	34	37.8
Buena	39	43.3
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de calidad de atención (Anexo 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 11, respecto a la claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que en mayor proporción afirmaban que fue buena [43.3%(39)], seguido de más de un tercio 37.8%(34) quienes manifestaban que fue regular y el 18.9%(17) calificaban como deficiente; manifestando calidad buena en cuanto a la atención en la escucha, trato al hablar, explicación de lo procedimientos, resolución de dudas oportunamente, conocimientos científicos, información de los horarios para los medicamentos, consejería sobre el cuidado y respuesta a las dudas del paciente.



Figura 14. Descripción grafica de la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 12. Cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Cuidados estandarizados	n=90	
	N°	%
Deficiente	18	20.0
Regular	48	53.3
Buena	24	26.7
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de calidad de atención (Anexo 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 11, en razón a los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que más de la mitad afirmaban que fue regular [53.3%(48)], seguido de un 26.7%(24) quienes manifestaban que fue buena y el 20.0%(18) calificaban como deficiente; manifestando calidad buena en cuanto a la atención previo a un lavado de manos, uso de medidas de bioseguridad, uso de historia clínica, control de funciones vitales, posición para los procedimientos a realizar, cuidados según la necesidad, cuidado de la piel, tiempo necesario para los procedimientos.

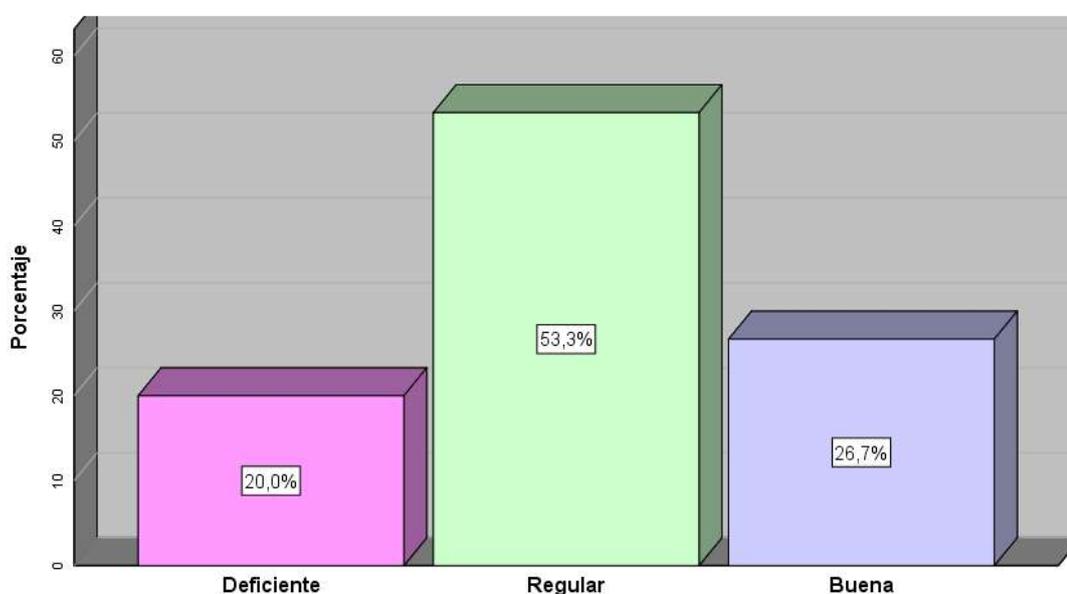


Figura 15. Descripción grafica de los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 13. Calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Calidad de atención	n=90	
	N°	%
Deficiente	14	15.6
Regular	47	52.2
Buena	29	32.2
Total	90	100.0

Fuente. Cuestionario de calidad de atención (Anexo 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 13, en razón a los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia, del 100% de participantes (90) se aprecia que más de la mitad afirmaban que fue regular [53.3%(48)], seguido de un 26.7%(24) quienes manifestaban que fue buena y el 20.0%(18) calificaban como deficiente; manifestando calidad regular en las dimensiones puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados

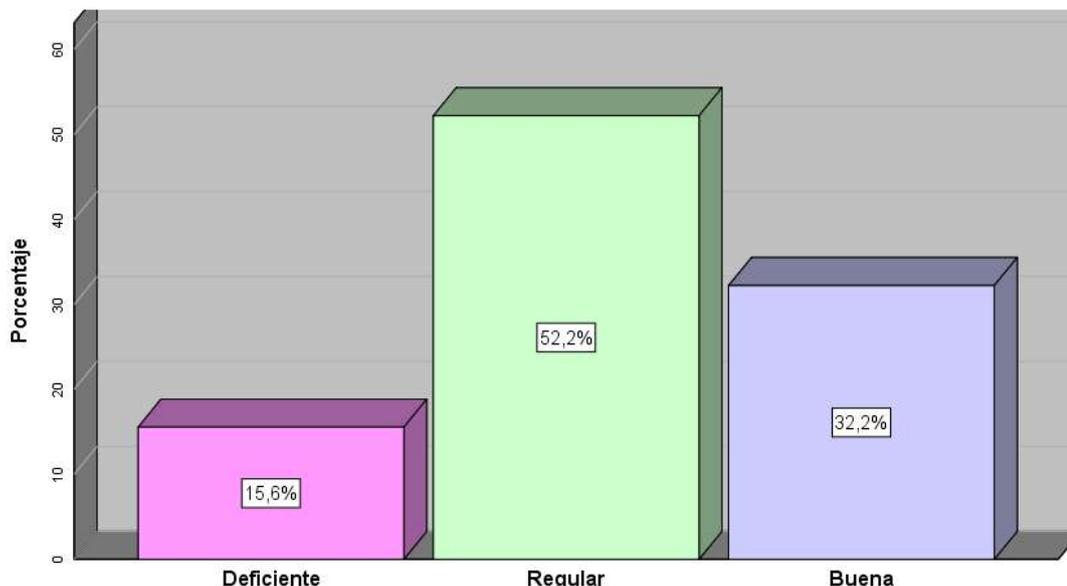


Figura 16. Descripción grafica de la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Tabla 14. Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Satisfacción del paciente	Puntualidad						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	11	12.2	5	5.6	0	0.0	16	17.8
Poco satisfecho	13	14.4	28	31.1	9	10.0	50	5.6
Satisfecho	0	0.0	6	6.7	18	20.0	24	26.7
Total	24	26.7	39	43.3	27	30.0	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) y Cuestionario de calidad de atención (Anexo 04 y 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 14, referente a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se aprecia que del 100%(90) sujetos en estudio, casi un tercio se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular en la puntualidad [31.1%(28)], seguido de un 20.0%(18) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; sin embargo ninguno que se encontraba insatisfecho percibía una calidad deficiente y del mismo modo ninguno que estaba insatisfecho califico como buena la puntualidad en la calidad de atención.

Tabla 15. Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Satisfacción del paciente	Trato humano						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	10	11.1	6	6.7	0	0.0	16	17.8
Poco satisfecho	9	10.0	34	37.8	7	7.8	50	5.6
Satisfecho	0	0.0	9	10.0	15	16.7	24	26.7
Total	19	21.1	49	54.4	22	24.4	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) y Cuestionario de calidad de atención (Anexo 04 y 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 15, en razón a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se aprecia que del 100%(90) sujetos en estudio, más de un tercio se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular en el trato humano [37.8%(34)], seguido de un 16.7%(15) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; sin embargo ninguno que se encontraba insatisfecho percibía una calidad deficiente y del mismo modo ninguno que estaba insatisfecho calificó como buena el trato humano en la calidad de atención.

Tabla 16. Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Satisfacción del paciente	Claridad de la información						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	13	14.4	3	3.3	0	0.0	16	17.8
Poco satisfecho	4	4.4	29	32.2	17	18.9	50	5.6
Satisfecho	0	0.0	2	2.2	22	24.4	24	26.7
Total	17	18.9	34	37.8	39	43.3	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) y Cuestionario de calidad de atención (Anexo 04 y 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 16, referente a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se aprecia que del 100%(90) sujetos en estudio, casi un tercio se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular la claridad de la información [32.2%(29)], seguido de un 24.4%(22) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; sin embargo ninguno que se encontraba insatisfecho percibía una calidad deficiente y del mismo modo ninguno que estaba insatisfecho califico como buena la claridad de la información en la calidad de atención.

Tabla 17. Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Satisfacción del paciente	Cuidados estandarizados						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	13	14.4	3	3.3	0	0.0	16	17.8
Poco satisfecho	5	5.6	38	42.2	7	7.8	50	5.6
Satisfecho	0	0.0	7	7.8	17	18.9	24	26.7
Total	18	20.0	48	53.3	24	26.7	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) y Cuestionario de calidad de atención (Anexo 04 y 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 17, respecto a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se aprecia que del 100%(90) sujetos en estudio, en mayor cantidad se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular los cuidados estandarizados [42.2%(38)], seguido de un 18.9%(17) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; sin embargo ninguno que se encontraba insatisfecho percibía una calidad deficiente y del mismo modo ninguno que estaba insatisfecho califico como buena los cuidados estandarizados en la calidad de atención.

Tabla 18. Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Satisfacción del paciente	Calidad de atención						Total	
	Deficiente		Regular		Buena		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Insatisfecho	14	15.6	2	2.2	0	0.0	16	17.8
Poco satisfecho	0	0.0	44	48.9	6	6.7	50	5.6
Satisfecho	0	0.0	1	11.1	23	25.6	24	26.7
Total	14	15.6	47	52.2	29	32.2	90	100.0

Fuente. Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE-Q) y Cuestionario de calidad de atención (Anexo 04 y 05)

Análisis e interpretación

En la tabla 18, respecto a la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se aprecia que del 100%(90) sujetos en estudio, en mayor cantidad se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una regular calidad de atención [48.9%(44)], seguido de un 25.6%(23) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; sin embargo ninguno que se encontraba insatisfecho percibía una calidad deficiente y del mismo modo ninguno que estaba insatisfecho calificó como buena la calidad de atención.

Análisis inferencial

Tabla 19. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en las variables, satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Estadísticas	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	
	Satisfacción del paciente	Calidad de atención
Muestra	90	90
Media	2.09	2.17
Desviación Estándar	0.664	0.675
Estadístico	0.287	0.275
Significancia	0.000	0.000

Fuente: SPSS v.23

Análisis.

En la tabla 19, se observa la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en las variables; satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, en donde al analizar la variable satisfacción del paciente se obtuvo un valor estadístico fue de 0.287, del mismo modo al analizar la variable calidad de atención se obtuvo un valor estadístico de 0.275, en ambas variables se obtuvo una significancia de 0.000 estando por debajo de 0.05, indica que la distribución de las variables analizadas no son igual a la distribución normal; por lo tanto teniendo en cuenta que las variables son de tipo categóricas, se opta por emplear, la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman.

Tabla 20. Relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

VARIABLES DE CORRELACIÓN	RHO	SIGNIFICANCIA
Satisfacción del paciente	0.646	0.000
Puntualidad en la calidad de atención		

Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 20, al analizar la relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, se halló un valor $Rho = 0.646$ y un nivel de significancia o valor $p=0.000$, estando este último valor por debajo del error considerado de 0.05, demuestra que se relaciona la satisfacción del paciente con la puntualidad de la atención, considerando el valor $Rho = 0.65$ presenta un nivel de relación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación demostrando que “Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio”

Tabla 21. Relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

VARIABLES DE CORRELACIÓN	RHO	SIGNIFICANCIA
Satisfacción del paciente	0.618	0.000
Trato humano en la calidad de atención		

Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 21, al analizar la relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, se halló un valor $Rho = 0.618$ y un nivel de significancia o valor $p=0.000$, estando este último valor por debajo del error considerado de 0.05, demuestra que se relaciona la satisfacción del paciente con el trato humano, considerando el valor $Rho = 0.62$ presenta un nivel de relación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación demostrando que “Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio”

Tabla 22. Relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023

Variables de correlación	Rho	Significancia
Satisfacción del paciente	0.727	0.000
Claridad de la información en la calidad de atención		

Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 22, al analizar la relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y el claridad de la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, se halló un valor Rho = 0.727 y un nivel de significancia o valor $p=0.000$, estando este último valor por debajo del error considerado de 0.05, demuestra que se relaciona la satisfacción del paciente con la claridad de la información, considerando el valor Rho = 0.73 presenta un nivel de relación positiva alta; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación demostrando que “Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio”

Tabla 23. Relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023

Variables de correlación	Rho	Significancia
Satisfacción del paciente	0.724	0.000
Cuidados estandarizados en la calidad de atención		

Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 23, al analizar la relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, se halló un valor $Rho = 0.724$ y un nivel de significancia o valor $p=0.000$, estando este último valor por debajo del error considerado de 0.05, demuestra que se relaciona la satisfacción del paciente con los cuidados estandarizados, considerando el valor $Rho = 0.72$ presenta un nivel de relación positiva alta; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación demostrando que “Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio.”

Tabla 24. Relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023

Variables de correlación	Rho	Significancia
Satisfacción del paciente	0.886	0.000
Calidad de atención		

Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 24, al analizar la relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia y la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, se halló un valor $Rho = 0.886$ y un nivel de significancia o valor $p=0.000$, estando este último valor por debajo del error considerado de 0.05, demuestra que se relaciona la satisfacción del paciente con la calidad de atención, considerando el valor $Rho = 0.89$ presenta un nivel de relación positiva alta; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación demostrando que “Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.”

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

El estudio demuestra que “Existe relación positiva entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.” Puesto que al analizar la variable satisfacción del paciente con la variable calidad de atención con sus respectivas dimensiones, se hallaron datos significativos.

Entre hallazgos que coinciden con nuestros resultados tenemos a, Yáñez, AB; Plasencia, EM (9) refieren que para que exista satisfacción en el área de emergencia debe aplicarse correctamente la calidad de atención de parte de todos los profesionales que laboran en dicho servicio empezando por la puntualidad en la atención, el trato humano, la claridad de la información brindada, y los cuidados estandarizados. Pero de no realizarse adecuadamente conlleva a insatisfacción por parte del paciente. En la misma línea, Gonzales, DC (25) refiere que más de la mitad de los pacientes estuvieron medianamente satisfechos con la calidad de atención en el servicio de emergencia. En el análisis por dimensiones, 48,8% estuvieron medianamente satisfechos en el trato humanizado; 50,2% se mostraron medianamente satisfechos en la dimensión puntualidad en la atención, 47,4% se percibieron medianamente satisfechos en los cuidados estandarizados; asimismo 51,2% se mostraron medianamente satisfechos en la dimensión claridad en la información y comunicación.

De igual manera, Zambrano, E; Vera, T (4) refieren que el 94.6% de los usuarios de los centros de salud reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos, se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida. Asimismo, Delgado, J; Bueno, C; Brito, H (5) manifestaron que, durante el proceso de la atención al paciente en el servicio de emergencia la gran mayoría de los pacientes refirieron estar medianamente satisfechos en cuanto a la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería.

Por su parte, Torrez, EF; Flores, AF (11) explican en cuanto a la satisfacción en el servicio de emergencia, los pacientes refirieron que es de buena y regular la atención recibida por los profesionales de enfermería. De esta manera, Condori, J; Uchazara, M; Guevara, N (12) en su estudio manifestaron que más de la mitad de los pacientes tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia. En la misma línea de investigación, Alván, G; Quiroz, L (13) manifiesta que en cuanto a la Calidad de atención del profesional de enfermería el 76.5% de los usuarios mencionaron que fue buena, 21.1% regular y 2.4%. respecto a la satisfacción del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera. Al relacionar la Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia afirmo que si existe relación entre ambas variables con un valor de $P=0.000$, una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01.

Para, Asencios, V (14) quien explica que la gran mayoría de los pacientes manifestaron encontrarse altamente satisfechos en relación a la calidad de atención del licenciado de enfermería. Igualmente, Castilla, V; Chávez, E (15) afirma que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Por ello, Ganoza, L (16) refieren que la gran mayoría de los pacientes manifestaron haber recibido una calidad de atención de enfermería buena, el 31.67% refirieron que les atendieron con puntualidad en la atención y un buen trato. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido pues la información que recibieron fue clara y los cuidados en cuanto a la bioseguridad y procedimientos fueron adecuados.

De otro lado, Díaz, M; refiere respecto a la satisfacción del usuario del cuidado que le ofrece el profesional de enfermería en el servicio de emergencia el 80% respondió tener una satisfacción alta, en cuanto la dimensión de la variable: explica y facilita el 66% presenta un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería muestra trato amable y se comunica amablemente, frente a un 94% de usuarios que refiere estar satisfechos con el conocimiento de los enfermeros, quienes satisfacen sus necesidades y presentan seguridad en la

administración de medicamentos, respecto al conforten el 65% de usuarios refieren un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería procura que se sientan cómodos, respetando su privacidad, brindando un ambiente agradable y seguro, en la dimensión relación de confianza el 96% informo tener un nivel de satisfacción alto, el profesional de enfermería brinda un trato igualitario, humano, interesado por de su salud. Por ello afirma que la mayoría de pacientes alcanzaron un nivel de satisfacción alto representado por un 80% en cuanto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia (19).

Por su parte Bonilla, N. (20) encontró que la calidad de atención que brinda la enfermera en las dimensiones puntualidad en la atención ($p = 0,001$); trato humano ($p = 0,004$) claridad en la información ($p = 0.012$) y cuidados estandarizados ($p = 0,003$) se relacionaron significativamente con la satisfacción de la muestra en estudio. Por ello añade que, la calidad de atención que brinda el licenciado en enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios. En igual posición, Garcia, M. (21) En cuanto al trato del personal de los consultorios el 89.9% refirió como bueno, respecto a la información recibida fue clara y comprensible, 84.8% refirió que fue bueno, en cuanto a puntualidad en la atención fue optima, con un 73.8%; En cuanto a la dimensión cuidados estandarizados, 87.2% refirió que fue buena.

De igual forma, Benancio, E (22) explica que dentro de sus hallazgos describen que han demostrado la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención en salud y satisfacción del usuario externo (Rho 0.551), en la dimensión calidad en el trato humano (Rho 0.621), en la dimensión puntualidad en la atención (05.26) y dimensión calidad en la información recibida (Rho 0.506). asimismo Beraun, E; Ingunza, D; Ortega, C (24) manifestaron que la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del personal de enfermería a través de la prueba estadística Chi cuadrada, se obtuvo significativa correlación de 0.691, y un p valor = 0.000. que asevera que existe relación significativa entre la calidad de atención del enfermero y la satisfacción del paciente.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Al determinar la relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, se encontró que el 48.9%(44) se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una regular calidad de atención, seguido de un 25.6%(23) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; donde manifestaron calidad regular en las dimensiones puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados, indicando que a mejor calidad de atención, mayor será la satisfacción.

SEGUNDO: Analizando la relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se halló que el 31.1%(28) se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular en la puntualidad, seguido de un 20.0%(18) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; donde manifestaron calidad regular en cuanto a la atención ante la necesidad, tiempo de espera para la atención, cuidado en tiempo adecuado, atención sin excusas, resolución de dudas, indicando cuanto mejor sea la puntualidad en calidad de atención, mayor será la satisfacción.

TERCERO: Al establecer la relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se encontró que el 37.8%(34) se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular en el trato humano, seguido de un 16.7%(15) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; calidad regular en cuanto a la atención trato con el nombre, protección de la intimidad, amabilidad en la atención y el trato con los familiares, paciencia ante las preguntas que ignora el paciente, respeto de hábitos, costumbres y decisiones del paciente, indicando que cuanto mejor sea el trato humano en calidad de atención, mayor será la satisfacción.

CUARTO: Comparando la relación entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se halló que el 32.2%(29) se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular la claridad de la información, seguido de un 24.4%(22) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; donde refirieron calidad buena en cuanto a la atención en la escucha, trato al hablar, explicación de lo procedimientos, resolución de dudas oportunamente, conocimientos científicos, información de los horarios para los medicamentos, consejería sobre el cuidado y respuesta a las dudas del paciente, indicando que cuanto mejor sea la claridad de la información en calidad de atención, mayor será la satisfacción.

QUINTO: Al determinar la relación positiva entre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en estudio, se encontró que el 42.2%(38) se encontraban poco satisfechos y a su vez percibían una calidad regular los cuidados estandarizados, seguido de un 18.9%(17) quienes se encontraban satisfechos y percibían una calidad buena; donde refirieron calidad buena en cuanto a la atención previo a un lavado de manos, uso de medidas de bioseguridad, uso de historia clínica, control de funciones vitales, posición para los procedimientos a realizar, cuidados según la necesidad, cuidado de la piel, tiempo necesario para los procedimientos, indicando que cuanto mejor sea los cuidados estandarizados en calidad de atención, mayor será la satisfacción.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Al director del establecimiento

- ✓ Realizar capacitaciones para organizar las actividades y ambientes de los profesionales de enfermería a fin de optimizar el tiempo de atención y cuidado brindado a los usuarios.
- ✓ Realizar capacitaciones constantes al personal de salud, respecto a los procedimientos, cuidados y atención, con ello brindar mejor la claridad de información proporcionada a los usuarios.

A la jefa de enfermeras

- ✓ Sensibilizar al profesional mediante sesiones con profesoras de psicología a fin de mejorar el trato humano, que se brinda a los usuarios.

A los profesionales de enfermería

- ✓ Velar constantemente el cumplimiento de las normas técnicas y guías de atención, respecto al manejo de bioseguridad, uso de historia clínica, registros de atención y funciones vitales, en los procedimientos que le profesional de enfermería realiza, a fin de mejorar la atención respecto a los cuidados estandarizados.

A los usuarios

- ✓ Ser comprensibles con la atención brindada, dado a los escasos recursos humanos, de materiales e insumos con que se cuenta en el servicio de emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Organización Panamericana de la Salud en línea. [Online].; 2021 [cited 2022 julio 7. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
2. Ramírez J. “Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando durante la pandemia Covid-19”. tesis. Lima: Universidad Cayetano Heredia, Facultad de Medicina; 2021.
3. Organización Panamericana de la Salud. Organización Panamericana de la Salud en línea. [Online].; 2021 [cited 2022 julio 7. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
4. Palomino A, Rivera E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. tesis. Lima: Universidad Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2018.
5. Castelo W, A C, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista cubana de enfermería. 2015; XXXIII(3).
6. Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. SciELO. 2020 julio; XX(3).
7. Benancio E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Ciencias de la salud; 2018.

8. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Publicando. 2019 diciembre; VII(25): p. 9.
9. Delgado J, Bueno C, Brito H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Dilemas Contemporáneos. 2019 abril; VI(2): p. 27.
10. Fariño J, Cercado A, Veta E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios. 2018 febrero; XXIX(32): p. 12.
11. Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Ciencias y Salud. 2018 abril; X(1): p. 13.
12. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. tesis de Maestría. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ciencias de la Salud; 2018.
13. Yáñez A, Plasencia E. Satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la aplicación del triage de Manchester. tesis. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
14. Loor L, Peña S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados. tesis. Jipijapa-Manabí-Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí, Instituto Posgrado; 2022.
15. Torrez E, Flores A. Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018. tesis. La Paz – Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica; 2019.

16. Condori J, Uckazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación. 2022 marzo; II(1).
17. Alván G, Quirz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. tesis pregrado. Iquitos: Universidad Científica del Perú, Ciencias de la Salud; 2020.
18. Asencios V. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado. tesis de segunda especialidad. Lima: Universidad San Martín de Porras, Ciencias de la Salud; 2019.
19. Castilla V, Chávez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz. Tesis de segunda Especialidad. Huánuco: Universidad Nacional del Callao, Ciencias de la SALud; 2018.
20. Ganaza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en bservación del servicio de emergencia del Hospital Belen. Tesis de segunda especialidad. Trujillo: Universidad de Trujillo, Ciencias de la Salud; 2018.
21. Flores R. "Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima - 2021". tesis. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
22. Mendoza R. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital público Huaraz, 2022. tesis. Chimbote: Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo; 2022.
23. Díaz M. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022.

- tesis. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Segunda Especialidad de Enfermera; 2022.
24. Bonilla N. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Potracancha. tesis pregrado. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Ciencias de la Salud; 2019.
 25. Garcia M. Calidad de atención en consultorios externo del servicio de obstetricia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. tesis de maestria. Huánuco: Universidad de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2019.
 26. Misari L. Calidad de servicio en la atención odontológica en pacientes que acuden al Hospital Carlos Showing Ferrari y al Centro de Salud Aparicio Pomares. tesis de maestria. Huánuco: Universidad Pivada de Huánuco, Ciencias de la Salud; 2018.
 27. Beraun E, Ingunza D, Ortega C. Nivel de satisfacción del paciente que asiste al servicio de emergencia frente a la calidad de atención del personal de enfermería, en el Hospital I - ESSALUD Tingo María. tesis pregrado. Huánuco: Universidad Hermilio Valdizan, Ciencias de la Salud; 2017.
 28. Gonzales D. "Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019". tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
 29. Ramírez A. El compromiso organizacional y la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - periodo 2019. tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Escuela de Posgrado; 2020.
 30. Cruz N. Calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en pacientes postoperados inmediatos desde la perspectiva del usuario en

el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huanuco 2019. tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.

31. Cárdenas E. Scribd. [Online].; 2015 [cited 2022 octubre 26. Available from: <https://es.scribd.com/document/260741833/Teoria-de-Watson>.
32. Caico E. [Online].; 2018 [cited 2022 octubre 26. Available from: <https://es.scribd.com/document/386273694/teoria-donabedian>.
33. VSIP. [Online]. [cited 2022 julio 14. Available from: <https://vsip.info/motivacion-y-personalidad-maslow-abrahampdf-pdf-free.html>.
34. Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. La satisfacción del paciente. *Psicología en Salud*. 1992; IV(1): p. 5-6.
35. Cuatrecasas L. *Gestión Integral de la Calidad* - Lluís Cuatrecasas. tercera ed. 2000 G, editor. Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L.; 2005.
36. Rey C. *La Satisfacción del Usuario: un Concepto en Alza*. Artículo. España: Universidad de Barcelona, Salud; 2000.
37. Sánchez D. *Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud*. [Online].; 2015 [cited 2022 octubre 22. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>.
38. Leonard B, Parsuraman A. *Compita mediante la calidad: Marketing en las*. segunda ed. Leonard B, Parsuraman A, editors. Cartajena: Grupo Editorial Norma; 1999.
39. Stoner J, Freeman E, Glibert D. *Administración*. Sexta ed. Ciudad de México: Prentice Hall Hispanoamericana; 1996.

40. Ministerio de salud. Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-. Resolución Ministerial. Lima: Ministerio de Salud, Ministerio de Salud; 2009.
41. Bozo R, Solano E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera. tesis maestría. San José Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia, Ciencias de la Salud; 2016.
42. Valverde Se. Entender el sentido de los cuidados en enfermería. 2015 septiembre; XXXI(3): p. 12.
43. Hincapie A. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad e la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. Odontlogia. 1985; XCV(1).
44. National Library of Medicine. National Library of Medicine. [Online].; 2010 [cited 2022 julio 14. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20089570/>.
45. Sosa M. [Online].; 2018 [cited 2022 julio 14. Available from: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>.
46. Organización Mundial de la Salud. [en línea].; 2020 [cited 2022 mayo 10. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
47. Trinca M, Fernández E. Calidad en enfermería. SciElo. 1995 abril; XI(1): p. 15.
48. García H. Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma. 2008.
49. Organización Muundial de la Salud. Organización Muundial de la Salud en línea. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 28. Available from:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

50. Jimenez J. Blogspot. [Online].; 2012 [cited 2022 febrero 28. Available from: <https://humanismomedico.blogspot.com/2012/05/la-importancia-del-trato-humano.html>].
51. Dela Fuente J. catholic. [Online].; 2016 [cited 2022 febrero 28. Available from: <http://es.catholic.net/op/articulos/43835/cat/415/el-trato-humano-en-las-empresas.html#modal>].
52. Piedra M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares en el cuidado de pacientes del servicio de emergencia de un Hospital de Piura, 2020. tesis. Chincha, Ica: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
53. Román J. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor en el servicio de emergencias del Hospital Sub Regional Andahuaylas 2022. tesis. Andahuaylas - Apurímac - Perú: Universidad Tecnológica de los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
54. Fonseca AA. Investigación Científica en Salud. Primera ed. Huanuco: Medinaliber Hispanica; 2021.
55. Abreu, JL. International Journal of Good Conscience, El Método de la Investigación. [Online].; 2014. Available from: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf).

NOTA BIOGRÁFICA

Alvarez Doroteo, Denis Clarita



Nació en Huariaca , provincia de Pasco , departamento de Pasco – Perú, el 30 de agosto de 1997, en una familia nuclear conformada por sus padres Víctor Alvarez Enrique y Nemecia Doroteo Lama, Cursó sus estudios primarios en la Institución Educativa “Pedro Sánchez Gavidia”, del distrito de Huánuco, posteriormente sus estudios secundarios los realizó en la Institución Educativa del mismo nombre.

En el año 2013, inicio sus estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, durante sus estudios universitarios formó parte del órgano de gobierno como representante del Consejo de Facultad de Enfermería por el periodo 2018-2019.

En el 2019, en el mes de mayo recibió el grado de Bachiller en enfermería. En el mes de noviembre obtuvo el título como Licenciada en enfermería.

Ejerció la carrera en el área asistencial y actualmente continúa ejerciendo en el área asistencias en el C. S Tambillo- Pachitea.

NOTA BIOGRÁFICA

Ayala Moya, Esther Dorca



Nació en el Departamento, provincia y Distrito de Huánuco– Perú, el 7 de marzo de 1990, en una familia nuclear conformada por sus padres, Nicolas Ayala Mallqui y Donatila Moya Huanca, hermanos: Jhon, Saul y Juan. Esther Ayala Moya desde su niñez siempre mostró dedicación en sus labores, sus padres la educaron en valores y principios. Cursó sus estudios primarios en la Institución Educativa “Daniel Alomia Robles”, en Huánuco, posteriormente sus estudios secundarios los realizó en la Institución Educativa “Nuestra Señora de las Mercedes”.

Inició sus estudios superiores en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Posteriormente en el año 2018 en el mes de mayo realice mis practicas del servicio rural y urbano marginal de salud SERUMS culminando en el año 2019. En el año 2019 – mes de agosto contrajo matrimonio, formando su propio hogar por lo cual fue bendecida por Dios en ser madre, tubo a mi hijo en ese mismo año y posteriormente se mudó a la ciudad de Lima en el año 2020 en donde en la actualidad reside.

En el año 2022- marzo, ingresó a estudiar la segunda especialidad en Emergencias y Desastres en la “Universidad Nacional Hermilio Valdizan” culminando en el año 2023 mes de marzo.

En la actualidad 2023-se encuentra laborando en el Essalud- Policlinico de Chosica- ciudad de Lima-Perú.

NOTA BIOGRÁFICA

Santiago Agüero, Seiner Lizardo



Nació en el distrito de Conchamarca, provincia de ambo de la región Huánuco el 24 de diciembre del año 1994, culminando los estudios del nivel primaria y secundaria en el colegio Ricardo Flores Gutierrez de Tomayquichua en el año 2012 para que luego iniciar los estudios universitarios en la facultad de ciencias de la salud de la universidad de Huánuco en abril del año 2013, concluyendo los estudios de pregrado en el año 2018, en el año 2019 se recibió el grado de bachiller en enfermería. En el mes de julio del mismo año se obtuvo el título como licenciado en enfermería.

Realizo el SERUMS (servicio Rural Urbano Marginal en Salud) en el Puesto de Salud Maraypata – provincia de Ambo durante el mes de julio del 2020 hasta julio del año 2021. Durante el año 2022 brinde mis labores como licenciado en enfermería en el Centro Salud Aparicio Pomares de la red de salud Huánuco hasta el mes de agosto, reasignándose al Centro de Salud Las Moras en el mes de setiembre del mismo año. Durante el mismo año realice estudios de postgrado de especialista en Emergencias y Desastres en Universidad Nacional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

Actualmente me encuentro ejerciendo la carrera en el Centro de Salud Las Moras – Microred Huánuco de la red de salud Huánuco.

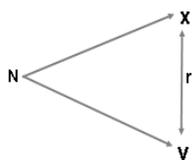
ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO 2022, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA		
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023. H0: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.</p>	<p>Variable independiente Satisfacción del usuario Dimensiones Accesibilidad Explica y facilita Confort Se anticipa Relación de confianza Valoración</p>	<p>Nivel de investigación El presente estudio se clasifica en un nivel descriptivo relacional Tipo de investigación Prospectivo: Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y</p>	<p>Muestra Para precisar el tamaño de la muestra a estudiar se utilizará el método probabilístico, aleatorio simple, mediante la aplicación de una fórmula para población finita y</p>	<p>Técnica Encuestas Instrumento Guía de entrevista de características generales Cuestionario de satisfacción del paciente (CARE Q). Cuestionario de calidad de atención.</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué modo se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares?</p> <p>¿De qué forma se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares?</p>	<p>Objetivo específicos</p> <p>Analizar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares</p> <p>Contrastar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Hi₁: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares</p> <p>HO₁: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la puntualidad en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares</p> <p>Hi₂: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares</p> <p>HO₂: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con el trato humano en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares</p>	<p>Satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Puntualidad en la atención</p> <p>Trato humano</p> <p>Claridad en la información</p> <p>Cuidados estandarizados</p> <p>Valoración</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	<p>registro de la información,</p> <p>Transversal: Según el periodo y la secuencia del estudio.</p> <p>Cuantitativo: Según la naturaleza de la información que se recoge para responder al problema de investigación.</p> <p>No experimental: Según el grado de manipulación de variables.</p> <p>Transversal: Según el tiempo en el que se realiza.</p>	<p>conocida, al resolver dicha ecuación se obtuvo que la muestra estará constituida por 90 usuarios del servicio de emergencias del servicio de emergencias en el Centro de Salud Aparicio Pomares.</p> <p>Diseño</p>  <p>N = Usuarios</p> <p>X = Satisfacción de paciente</p> <p>Y = Calidad de atención</p>	<p>Procesamiento</p> <p>Se utilizará el Programa estadístico SPSS V25 Excel para el procesamiento de los datos, para el procesamiento de los datos.</p>
---	---	--	--	--	--	--

<p>¿Cómo se relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares?</p>	<p>Comparar la relación entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares.</p>	<p>Hi₃: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares.</p> <p>HO₃: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con la claridad en la información en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares.</p>			<p>r = relación entre las variables</p>	
<p>¿De qué modo relaciona la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares?</p>	<p>Determinar la relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares.</p>	<p>Hi₄: Existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares.</p> <p>HO₄: No existe relación positiva entre la satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia con los cuidados estandarizados en la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares.</p>				



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN FACULTAD DE ENFERMERÍA

Título de la investigación: Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco 2022,2023.

La presente investigación es conducida por los estudiantes Alvarez Doroteo, Denis Clarita, Ayala Moya, Esther Dorca y Santiago Agüero, Seiner Lizardo de la Facultad de Enfermería de la Universidad Hermilio Valdizán – Huánuco, para la obtención título de especialistas en emergencias y desastres

Estimado usuario, en esta oportunidad estoy realizando esta investigación con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia con la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.

Se le pedirá que firme este consentimiento informado para que pueda participar en este estudio contestando dos cuestionarios. Esto debería tomar entre 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es totalmente opcional y no se proporcionará ninguna compensación. Los datos recopilados se mantendrán en estricta confidencialidad y no se utilizarán para ningún otro fin que no sea esta investigación. Sus respuestas a la encuesta se cifrarán mediante un número de identificación, lo que garantiza que su identidad esté protegida.

Puede ponerse en contacto con mi persona en cualquier momento durante su participación en este proyecto si tiene alguna pregunta al respecto. Asimismo, podrá retirarse del proyecto en cualquier momento sin incurrir en ninguna consecuencia.

Agradecemos su participación de antemano.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Álvarez Doroteo, Denis Clarita, Ayala Moya, Esther Dorca y Santiago Agüero, Seiner Lizardo. He sido informado del objetivo del estudio. Entiendo que la información que proporcione durante esta investigación se mantendrá totalmente confidencial y no se utilizará para ningún otro motivo sin mi aprobación. Puedo comunicarme con la investigadora si tengo alguna pregunta sobre mi participación en este estudio, al teléfono

Nombre del participante

Firma del participante

____/____/____
Fecha



ANEXO 03

117



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN FACULTAD DE ENFERMERÍA

ID: _____

Fecha ___/___/___

GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

Título: "Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco 2022,2023"

Instrucciones: Estimado(a) usuaria(o), en esta oportunidad estamos realizando un estudio, para ello le solicito su participación y lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presenta, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere pertinente.

Muchas gracias

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Sexo

1. ¿A qué genero pertenece usted?

a) Hombre

b) Mujer

Edad

2. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted a la fecha?

a) < a 30 años

b) 31 a 40 años

c) 41 a 50 años

d) 51 a 60 años

e) > a 60 años

Estado Civil

3. ¿Cuál es su estado civil actual?

a) Soltero/a

b) Casado/a

c) Conviviente

d) Viudo/a

Religión

4. ¿Cuál es la religión que profesa?

a) Católico

b) Evangélico

c) Mormón

d) Otro _____



ID: _____

Fecha ___/___/___

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (CARE-Q)

Título: “Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco 2022, 2023”

INSTRUCCIONES. Buen día estimado(a) usuario, a continuación se le presenta un cuestionario el cual comprende de ítems que permitirán evaluar la satisfacción de la atención brindada en el servicio de emergencias marcando con un aspa (X) en el recuadro según los enunciados presentados. Se precisa, que este instrumento es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperamos contar con sus respuestas con la veracidad del caso, responder cada

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Muchas gracias

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
Accesibilidad						
01.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos					
02.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
03.	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
04.	La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
05.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
Explica y facilita						
06.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad					
07.	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.					
08.	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
09.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite					

10.	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.					
Confort						
11.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
12.	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.					
13.	La enfermera es alegre.					
14.	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
15.	La enfermera habla y le escucha con atención amablemente.					
Se anticipa						
16.	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.					
17.	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.					
18.	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					
19.	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
20.	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.					
Relación de confianza						
21.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
22.	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.					
23.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
24.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
25.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
Monitoreo y seguimiento						
26.	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.					
27.	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
28.	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
29.	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
30.	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



ID: _____

Fecha ___/___/___

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Título: “Satisfacción del paciente usuario en el servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco 2022, 2023”

INSTRUCCIONES. Buen día estimado(a) usuario(a), a continuación se le presenta un cuestionario el cual comprende de ítems que permitirán evaluar la calidad de la atención que brinda el servicio de emergencias, para lo cual se le solicita que marque con un aspa (X) en el recuadro si su respuesta es afirmativa (SI) y si es negativa (NO). Se precisa, que este instrumento es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperamos contar con sus respuestas con la veracidad del caso

Muchas gracias.

N°	Items	Si	No
Puntualidad en la atención			
01.	Se le atiende cuando usted lo necesita		
02.	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.		
03.	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado		
04.	La enfermera le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda		
05.	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
Trato humano			
06.	El profesional de enfermería se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
07.	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
08.	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos		
09.	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento		
10.	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones.		
Claridad en la información			
11.	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir		
12.	Su forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado		

13.	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
14.	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
15.	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
16.	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos		
17.	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
18.	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
19.	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
20.	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
Cuidados estandarizados			
21.	Se lava las manos antes y después de atenderlo.		
22.	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
23.	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención		
24.	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados		
25.	Le informa los factores de riesgo encontrados		
26.	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
27.	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
28.	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
29.	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
30.	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

ANEXO 04

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gianny Raymunda Garay Cabrera, con DNI N° 41346240, de profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente como Enfermera, en la Institución Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (**Cuestionario de satisfacción del paciente (care-q) y Cuestionario de calidad de atención**) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado **Satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 17 días del mes de Enero del 2023.

Firma y sello:



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (CARE-Q)”

Nombre del experto: Gianny Raymunda Garay Cabrera

Especialidad: Neonatología

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	4	4	4	4
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	4	4	4	4
	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	4
	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	4	4	4	4
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	4	4	4	4
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	4	4	4	4
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	4	4	4	4
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	4	4	4	4
Confort	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	4	4	4	4
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	4
	La enfermera es alegre.	4	4	4	4
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	4	4	4	4
	La enfermera habla y le escucha con atención amablemente.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Se anticipa	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	4	4	4	4
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	4	4	4	4
	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	4
	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	4	4	4	4
Relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	4
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	4	4	4	4
	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	4	4
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	4
Monitoreo y seguimiento	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	4	4
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	4
	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	4
	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	4
	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 41346240



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN”

Nombre del experto: Gianny Raymunda Garay Cabrera

Especialidad: Neonatología

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	Se le atiende cuando usted lo necesita	4	4	4	4
	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.	4	4	4	4
	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado	4	4	4	4
	La enfermera le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	El profesional de enfermería se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4
	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos	4	4	4	4
	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento	4	4	4	4
	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones.	4	4	4	4
	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Claridad en la información	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos	4	4	4	4
	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	4	4
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	4	4
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente	4	4	4	4
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	4	4
Cuidados estandarizados	Se lava las manos antes y después de atenderlo.	4	4	4	4
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	4	4
	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados	4	4	4	4
	Le informa los factores de riesgo encontrados	4	4	4	4
	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	4	4
	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	4	4
	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	4	4
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).	4	4	4	4
Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 41346240



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, James Morales Clemente, con DNI N° 73071223, de profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente como Enfermero, en la Institución Centro de Salud de Rondos

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (**Cuestionario de satisfacción del paciente (care-q) y Cuestionario de calidad de atención**) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado **Satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 12 días del mes de Abril del 2023.

Firma y sello:






UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (CARE-Q)”

Nombre del experto: James Morales Clemente

Especialidad: Emergencias y Desastres

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	3	3	4	4
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	4	4	4	4
	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	3	4	4	4
	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	3	4	4	4
	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	4	4	4	4
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	4	4	4	4
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	4	4	4	4
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	3	3	3	4
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	4	4	4	4
Confort	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	3	3	3	4
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	4
	La enfermera es alegre.	3	3	3	3
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	4	4	4	4
	La enfermera habla y le escucha con atención amablemente.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

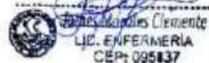


Se anticipa	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	4	4	4	4
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4	4	4	3
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	4	4	4	3
	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	4
	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	3	3	3	3
Relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	4
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	3	4	4	4
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	4	3	4	4
	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	3	4
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	3	4	3
Monitoreo y seguimiento	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	4	4
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	3	3	4
	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	3	3	4
	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	3	4	4	4
	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 Experto: **Andrés Clemente**
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 095137

Firma y sello del experto

DNI:73071223



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN”

Nombre del experto: _____

Especialidad: _____

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	Se le atiende cuando usted lo necesita	4	4	4	4
	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.	4	4	4	4
	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado	4	4	4	4
	La enfermera le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	El profesional de enfermería se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4
	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos	4	4	4	4
	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento	4	4	4	4
	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones.	4	4	4	4
	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Claridad en la información	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos	4	4	4	4
	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	4	4
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	4	4
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente	4	4	4	4
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	4	4
Cuidados estandarizados	Se lava las manos antes y después de atenderlo.	4	4	4	4
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	4	4
	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados	4	4	4	4
	Le informa los factores de riesgo encontrados	4	4	4	4
	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	4	4
	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	4	4
	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	4	4
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).	4	4	4	4
Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()




Firma y sello del experto

DNI:73071223



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rodolfo Caqui Capcha, con DNI N° 47272697, de profesión Licenciado en Enfermería, ejerciendo actualmente como Gerente del Centro de Salud de Cauri, en la Institución Centro de Salud de Cauri

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (**Cuestionario de satisfacción del paciente (care-q) y Cuestionario de calidad de atención**) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado **Satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 22 días del mes de Marzo del 2023.

Firma y sello:






UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (CARE-Q)”

Nombre del experto: Rodolfo Caqui Capcha

Especialidad: Mg. En Salud Pública y Gestión Sanitaria

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	4	4	4	4
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	4	4	4	4
	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	3	3	3	3
	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	4	4
	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	4	4	4	4
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	4	4	4	4
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	4	4	4	4
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	4	4	4	4
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	4	4	4	4
Confort	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	4	4	4	4
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	3	4	4
	La enfermera es alegre.	4	4	3	3
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	4	4	4	4
	La enfermera habla y le escucha con atención amablemente.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Se anticipa	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	4	4	4	4
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	4	4	4	4
	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	4
	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	4	4	4	4
Relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4	4
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	3	4	3	4
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	4	4	4	4
	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4	4	4	4
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	4	4	4	4
Monitoreo y seguimiento	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	3	3	4
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	4
	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	4
	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	4
	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



 Rodolfo Mequi Capcha
 Lic. Enfermería
 CEP 83998

Firma y sello del experto

DNI: 47272697



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN”

Nombre del experto: Rodolfo Caqui Capcha

Especialidad: Mg. En Salud Pública y Gestión Sanitaria

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	Se le atiende cuando usted lo necesita	4	4	4	4
	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.	4	4	4	4
	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado	4	4	4	4
	La enfermera le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	El profesional de enfermería se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	4	4	4
	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	3	3	3	4
	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos	4	4	4	4
	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento	3	3	4	4
	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones.	4	4	4	4
	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Claridad en la información	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos	4	4	4	4
	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	4	4	4	4
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	4	4
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente	4	4	4	4
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	4	4
Cuidados estandarizados	Se lava las manos antes y después de atenderlo.	4	4	4	4
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	4	4
	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados	4	4	4	4
	Le informa los factores de riesgo encontrados	4	4	4	4
	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	4	4
	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	4	4
	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	4	4
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).	4	4	4	4
	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 47272697



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edson Mijail Meza Espinoza, con DNI N° 40089813, de profesión Licenciado en enfermería, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad de Huánuco

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (**Cuestionario de satisfacción del paciente (care-q) y Cuestionario de calidad de atención**) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado **Satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 29 días del mes de Abril del 2023.

Firma y sello:

Edson Mijail Meza Espinoza
REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE PROFESIONES Y OFICIOS
REGISTRACION Y EFICACIA L. 1992
2001-4-1108 - Pág. 1135



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (CARE-Q)”

Nombre del experto: Edson Mijail Meza Espinoza
Especialidad: Magister en Administración y Gerencia en Salud

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	4	4	4	4
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	3	4	4	4
	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	4	4	3	4
	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.	4	4	4	4
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	4	3	3	3
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	4	4	4	4
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	4	4	4	4
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	4	4	4	4
Confort	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	4	4	4	4
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4	4	4	4
	La enfermera es alegre.	3	3	3	3
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



	La enfermera habla y le escucha con atención amablemente.	4	4	4	4
Se anticipa	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	4	4	4	4
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4	4	4	4
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	4	4	4	4
	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	4	4	4	4
	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	4	4	4	4
	Relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	4	4	4
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.		3	3	3	3
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.		4	4	4	4
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.		4	4	4	4
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.		4	4	4	4
Monitoreo y seguimiento	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4	4	3	4
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	4	4	4	3
	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	4	4	4	4
	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	4	4	4	4
	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 40089813



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN”

Nombre del experto: Edson Mijail Meza Espinoza

Especialidad: Magister en Administración y Gerencia en Salud

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	Se le atiende cuando usted lo necesita	4	4	4	4
	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.	4	4	4	4
	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado	4	4	4	4
	La enfermera le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda	4	4	4	4
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.	4	4	4	4
Trato humano	El profesional de enfermería se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos	4	3	3	3
	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo	4	4	4	4
	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos	4	3	3	4
	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento	4	4	4	4
	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones.	4	4	4	4
	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir	4	4	4	4
	Su forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Claridad en la información	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	4	4	4	4
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna	4	4	4	4
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad	4	4	4	4
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos	4	4	4	4
	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos	3	4	4	4
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende	4	4	4	4
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente	4	4	4	4
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta	4	4	4	4
Cuidados estandarizados	Se lava las manos antes y después de atenderlo.	4	4	4	4
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.	4	4	4	4
	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención	4	4	4	4
	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados	4	4	4	4
	Le informa los factores de riesgo encontrados	4	4	3	4
	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar	4	4	4	4
	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza	4	4	3	4
	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.	4	4	4	4
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).	4	4	4	4
	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 40089813



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nancy Martínez Mucha, con DNI N° 04069783, de profesión Licenciada en Enfermería, ejerciendo actualmente como Enfermera asistencial de Emergencia, en la Institución Hospital II-E Huariaca -EsSalud

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (**Cuestionario de satisfacción del paciente (care-q) y Cuestionario de calidad de atención**) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado **Satisfacción del paciente usuario del servicio de emergencia y calidad de atención del personal de enfermería en el Centro de Salud de Aparicio Pomares, Huánuco-2023.**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 25 días del mes de Abril del 2023.

Firma y sello:



 Lic. Eng. Nancy M. Martínez Mucha
 Especialidad Emergencias y
 Desastres Reg. N° 6178
 CEP. 32493



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (CARE-Q)”

Nombre del experto: Nancy Martínez Mucha

Especialidad: Emergencias y Desastres

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Confort	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
	La enfermera es alegre.				
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
	La enfermera habla y le escucha con atención amablemente.				



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Se anticipa	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.					
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.					
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.					
	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.					
Relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.					
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
Monitoreo y seguimiento	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.					
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Lic. Enj. Nancy M. Martínez Mucha
 Especialidad Emergencias y
 Desastres Reg. N° 6178
 CEP. 32493

Firma y sello del experto

DNI: 04069783



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN”

Nombre del experto: Nancy Martínez Mucha

Especialidad: Emergencias y Desastres

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Puntualidad en la atención	Se le atiende cuando usted lo necesita				
	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.				
	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado				
	La enfermera le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda				
	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.				
Trato humano	El profesional de enfermería se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos				
	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo				
	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos				
	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento				
	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones.				
	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir				
	Su forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado				



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA



Claridad en la información	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro				
	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna				
	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad				
	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos				
	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos				
	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende				
	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente				
	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta				
Cuidados estandarizados	Se lava las manos antes y después de atenderlo.				
	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.				
	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención				
	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados				
	Le informa los factores de riesgo encontrados				
	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar				
	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza				
	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.				
	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).				
	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Lic. Enj. Nancy H. Martínez Mucha
Especialidad Emergencias y
Desastres Reg. N° 6178
CEP 32493

Firma y sello del experto

DNI: 04069783

ANEXO 05

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANUCO
RED DE SALUD HUANUCO
MICRO RED HUANUCO
CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Huánuco, 22 de Noviembre del 2022

PROVEIDO N° 001 -2022- GR-DRS- REDHCO-J/MR.HCO-J-ENF.

Que visto la solicitud presentada por Denis Clarita Alvarez Doroteo, Ester Dorca Ayala Moya y Seiner Lizardo Santiago Agüero, donde solicita autorización para poder realizar el proceso de recolección de datos, en las inmediaciones de Centro de salud, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "SATISFACCION DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDADA DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES, HUANUCO-2022,2023". Al respecto esta jefatura da opinión favorable, para la mencionada investigación.

Se expide el presente proveído para los trámites correspondientes

Dirección Regional de Salud Huánuco
RED DE SALUD HUANUCO
MICRO RED HUANUCO
C.S. APARICIO POMARES

Lc. Enf. Vitaliana Tucto Lavado
CRP N° 15559 ESP AGSS N° 43844
Mg. CS SP - DU N° 000810
JEFE UNIDAD DE ENFERMERIA

PMG/VTL/vtl
CC. Archivo

ANEXO 06



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO 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, siendo las trece horas con treinta minutos, del día veinte, del mes de diciembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante el **RESOLUCIÓN N°666-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 15.NOV.2022.**

- | | |
|---|------------|
| • Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG | PRESIDENTE |
| • Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA | SECRETARIA |
| • Dr. Ennis Segundo JARAMILLO FALCON | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, **Lic. Enf. Denis Clarita ALVAREZ DOROTEO**; bajo la asesoría de la **Dra. ENIT IDA VILLAR CARBAJAL (RESOLUCIÓN N°608-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 12.OCT.2022)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO - 2022,2023.**

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 **DIECIOCHO (18)** 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 14:25 horas del día 20 de diciembre de 2023.

Silvia
.....

PRESIDENTE

Dra. Silvia Alicia **MARTEL Y CHANG**
DNI N°22423118

Marina
.....

SECRETARIO (A)

Dra. Marina Ivercia **LLANOS DE TARAZONA**
DNI N°22418598

Ennis
.....

VOCAL

Dr. Ennis Segundo **JARAMILLO FALCON**
DNI N°22480882

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, siendo las trece horas con treinta minutos, del día veinte, del mes de diciembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante el **RESOLUCIÓN N°666-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 15.NOV.2022.**

- | | |
|---|------------|
| • Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG | PRESIDENTE |
| • Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA | SECRETARIA |
| • Dr. Ennis Segundo JARAMILLO FALCON | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, **Lic. Enf. Esther Dorca AYALA MOYA**; bajo la asesoría de la **Dra. ENIT IDA VILLAR CARBAJAL (RESOLUCIÓN N°608-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 12.OCT.2022)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO - 2022,2023.**

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 **DIECIOCHO (18)** 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 14:25 horas del día 20 de diciembre de 2023.

Silvia

.....
PRESIDENTE

Dra. Silvia Alicia **MARTEL Y CHANG**
 DNI N°22423118

Marina Ivercia

.....
SECRETARIO (A)

Dra. Marina Ivercia **LLANOS DE TARAZONA**
 DNI N°22418598

Ennis Segundo

.....
VOCAL

Dr. Ennis Segundo **JARAMILLO FALCON**
 DNI N°22480882

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, siendo las trece horas con treinta minutos, del día veinte, del mes de diciembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante el **RESOLUCIÓN N°666-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 15.NOV.2022.**

- | | |
|---|------------|
| • Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG | PRESIDENTE |
| • Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA | SECRETARIA |
| • Dr. Ennis Segundo JARAMILLO FALCON | VOCAL |

El aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, **Lic. Enf. Seiner Lizardo SANTIAGO AGÜERO**; bajo la asesoría de la **Dra. ENIT IDA VILLAR CARBAJAL (RESOLUCIÓN N°608-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 12.OCT.2022)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO - 2022,2023.**

Finalizado el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del 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 **DIECIOCHO (18)** 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 14:25 horas del día 20 de diciembre de 2023.

PRESIDENTE

Dra. Silvia Alicia **MARTEL Y CHANG**
DNI N°22423118

SECRETARIO (A)

Dra. Marina Ivercia **LLANOS DE TARAZONA**
DNI N°22418598

VOCAL

Dr. Ennis Segundo **JARAMILLO FALCON**
DNI N°22480882

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

ANEXO 07

"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: 0051-UI-FE****Prov. N°957-2023-UNHEVAL-D-FENF**

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

Que, la Tesis titulada: "**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO-2022, 2023**", de los Lic. Enf. ALVAREZ DOROTEO, Denis Clarita, AYALA MOYA Esther Dorca, y SANTIAGO AGÜERO, Seiner Lizardo; presento **23% 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, 07 de diciembre de 2023



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

ANEXO 08

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO-2022, 2023

AUTOR

ALVAREZ DOROTEO Denis Clarita AYALA MOYA Esther Dorca y SANTIAGO AGÜERO, Seiner Lizardo

RECUENTO DE PALABRAS

27876 Words

RECUENTO DE CARACTERES

152753 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

147 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

17.5MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 7, 2023 12:16 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 7, 2023 12:18 PM GMT-5

● **23% de similitud general**

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

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **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

● 23% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% 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	repositorio.unheval.edu.pe Internet	16%
2	repositorio.udh.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucp.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo on 2023-04-14 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2017-10-20 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%

9	Universidad Señor de Sipan on 2021-03-06 Submitted works	<1%
10	Universidad Católica de Santa María on 2019-10-14 Submitted works	<1%
11	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
12	ciencialatina.org Internet	<1%
13	Universidad de San Martín de Porres on 2018-07-31 Submitted works	<1%
14	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-23 Submitted works	<1%
15	repositorio.untumbes.edu.pe Internet	<1%
16	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
17	Submitted on 1688100075612 Submitted works	<1%
18	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%
19	Universidad Católica del CIBAO on 2022-07-04 Submitted works	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12 Submitted works	<1%

21 Vasquez Llanos, Edwin alvaro | Velasco Sanchez, Jose Luis Arnaldo | V... <1%
Publication

22 dspace.unitru.edu.pe <1%
Internet

ANEXO 09



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")

Pregrado		Segunda Especialidad	X	Posgrado:	Maestría		Doctorado
Pregrado (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	TITULO DE 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:	ALVAREZ DOROTE, DENIS CLARITA						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 910985676
Nro. de Documento:	71957310				Correo Electrónico:	CLARITAALVAREZDOROTE@GMAIL.COM	
Apellidos y Nombres:	AYALA MOYA, ESTHER DORCA						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 949473759
Nro. de Documento:	46235458				Correo Electrónico:	ESTHERAYALAMOYA@GMAIL.COM	
Apellidos y Nombres:	SANTIAGO AGÜERO, SEINER LIZARDO						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 939221040
Nro. de Documento:	71305883				Correo Electrónico:	SEINER.LIZARDO24@GMAIL.COM	

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:	VILLAR CARBAJAL ENIT IDA				ORCID ID:	https://orcid.org/ 0000 – 0003-4272-1925			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22408286	

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

Presidente:	MARTEL Y CHANG, SILVIA ALICIA
Secretario:	LLANOS DE TARAZONA, MARINA IVERCIA
Vocal:	JARAMILLO FALCON, ENNIS SEGUNDO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	ALVARADO ORTEGA, EUDONIA ISABEL


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

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO 2022, 2023
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
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 Valdizán (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 Valdizán.

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

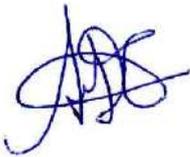
Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros <i>(especifique modalidad)</i>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	EMERGENCIAS		CALIDAD		CUIDADOS DE ENFERMERIA	
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>		
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>				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:	ALVAREZ DOROTEO, DENIS CLARITA	Huella Digital
DNI:	71957310	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:	AYALA MOYA, ESTHER DORCA	Huella Digital
DNI:	46235458	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:	SANTIAGO AGÜERO, SEINER LIZARDO	Huella Digital
DNI:	71305883	
Fecha: 04/01/2024		

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.