

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESINA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19, DEL HOSPITAL "CARLOS
CORNEJO ROSELLO VIZCARDO" AZÁNGARO-2020**

PRESENTADA POR:

GRACIELA PACHECO YANA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESINA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19, DEL HOSPITAL
"CARLOS CORNEJO ROSELLO VIZCARDO" AZÁNGARO-2020**

PRESENTADA POR:

GRACIELA PACHECO YANA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
Mgtr. DIANA ELIZABETH CAVERO-ZEGARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
M. Sc. MARITZA KARINA HERRERA PEREYRA

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. FIORELA JEANETTE ORTIZ ORTIZ

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Enfermería

Especialidad: Gestión del Cuidado en los Diferentes Niveles de Atención

Puno, 14 de octubre de 2021.

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, por haber estado conmigo a cada paso que doy.

A MIS PADRES

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, en especial a A mi padre Andrés Pacheco Morocco que en paz descansé que desde cielo él está guiándome en cada paso que doy, gracias papá por estar conmigo.

A mis hijos por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles dándome su amor incondicional en los malos y buenos momentos.

A mi esposo quien a lo largo de mi carrera ha velado por mi bienestar educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad gracias por haber fomentado en mi deseo de superación y el anhelo de triunfo.

Graciela Pacheco Yana

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Carlos, por acogerme y darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A la Escuela Profesional de Enfermería, docentes, quienes fueron mis guías en la formación de mi perfil profesional, ser partícipes y contribuir a la sociedad en el campo de la salud.

A los miembros del jurado calificador, por sus orientaciones, sugerencias, aportes, disponibilidad y paciencia que permitieron la finalización del presente trabajo de investigación.

A mi asesora de tesis Mg. Fiorela Jeanette Ortiz Ortiz, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza esencial para que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo de investigación.

A todo el personal del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro quienes me brindaron las facilidades para realizar la presente investigación. Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que me apoyaron desinteresadamente, que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su apoyo moral.

Graciela Pacheco Yana

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	
ii	
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	
	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA	
INVESTIGACIÓN	
1.1.	4
1.2.	6
1.2.1.	6
1.2.2.	6
1.2.3.	7
1.3.	7
1.3.1.	7

1.3.2.	NACIONAL	12
1.3.3.	LOCAL	15
1.4.	OBJETIVOS	17
1.4.1.	OBJETIVO GENERAL	17
1.4.2.	OBJETIVO ESPECÍFICOS	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.	MARCO TEÓRICO	18
2.1.1.	CALIDAD	18
2.1.2.	GARANTÍA DE LA CALIDAD	19
2.1.3.	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	24
2.1.4.	NIVEL DE SATISFACCIÓN.	28
2.1.5.	ESCALA SERVQUAL.	29
2.1.6.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CALIDAD	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	ZONA DE ESTUDIO	33
3.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA	33
3.3.	MÉTODOS Y TÉCNICAS	35
3.4.	MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA INFORMACIÓN	35
3.5.	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.6.	MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	37
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1.	Resultados calidad de atención de la enfermera	40
4.2.	Resultados de satisfacción del usuario	43

4.3.	Resultados de los objetivos	45
		iv
	CONCLUSIONES	49
	RECOMENDACIONES	50
	BIBLIOGRÁFICAS	
	52	
	ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Calidad de atención	
38	
Tabla 2 Grado de satisfacción	38
Tabla 3. Calidad de atención	39
Tabla 4. Grado de satisfacción	40
Tabla 5. Dimensión elementos tangibles	40
Tabla 6. Dimensión fiabilidad	41
Tabla 7. Capacidad de respuesta	42
Tabla 8 Dimensión satisfacción clínica	43
Tabla 9 Dimensión satisfacción administrativa	43
Tabla 10 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19.	45
Tabla 11 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19	46
Tabla 12 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Dimensión elementos tangibles	58
Figura 2 Dimensión fiabilidad	58
Figura 3 Capacidad de respuesta	58
Figura 4 Dimensión satisfacción clínica	58
Figura 5 Dimensión satisfacción administrativa	58
Figura 6 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19.	58
Figura 7 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en Pandemia COVID19.	58
Figura 8 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19	58
Figura 9 La calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19.	58

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Matriz de consistencia	56
Anexo 2 Operacionalización de variables	59
Anexo 3 Gráficos	60
Anexo 4 Encuestas	64

RESUMEN

La realidad hoy en día en la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción del usuario en los hospitales es muchas veces distinto a lo escrito en la teoría, pues durante el paso de las prácticas hospitalarias se observa el pesar de los pacientes ante el mal trato o la falta de atención del personal de salud, donde se encuentra inmerso la imagen de la enfermería, dado que es ella quien se encuentra en contacto con el paciente en forma más directa que genera la insatisfacción del paciente. La presente investigación, tuvo como objetivo general, determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, método descriptivo Inductivo correlacional, diseño de investigación no experimental. La población de estudio estuvo constituida por 465 usuarios y la muestra fue de 177 usuarios atendidos, a quienes se le aplicó el instrumento: cuestionario para medir la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario.

Según los resultados vemos que se establece en un nivel de atención de nivel regular con un 91,45%, según dimensión fiabilidad el 46.15%, refieren no hay una buena atención, mientras según dimensión capacidad de respuesta del servicio el 10.26%, refieren que la calidad de atención es buena. En conclusión la calidad de atención es regular en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro. Palabras claves: calidad, atención, satisfacción, servicio, pandemia COVID-19 y fiabilidad.

Palabras claves: atención, calidad, capacidad, enfermera, paciente.

ABSTRACT

The reality nowadays that is lived in hospital services is many times different from what is written in theory, since during the passage of hospital practices the regret of patients is observed before the bad treatment or the lack of attention of the patient. patient. health personnel, where the nursing image is immersed, since it is she who is in contact with the patient in a more direct way that generates patient dissatisfaction. The general objective of this research was to determine the quality of nursing care and the satisfaction of users of the emergency service in the COVID-19 Pandemic at the Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020 Hospital.

This research has a quantitative approach, a correlational inductive descriptive method and a non-experimental research design. The study population consisted of 465 users and the sample consisted of 177 users attended, to whom the instrument was applied: a questionnaire to measure the quality of nursing care and user satisfaction.

According to the results, we see that it is established at a regular level of care with 91.45%, according to the reliability dimension, 46.15% refer that there is not good care, while according to the response capacity dimension of the service, 10.26% report that the quality of care is good. In conclusion, the quality of care is regular at the Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro hospital.

Keywords: quality, care, satisfaction, service, COVID-19 pandemic and reliability.

Keyword: care, quality, capacity, nursing, patient.

INTRODUCCIÓN

El sentido de la salud ha evolucionado según momentos históricos, culturas, sistemas sociales y niveles de conocimiento. En los muchos años transcurridos desde el primer pensamiento primitivo (magia religiosa) manejado durante un largo período, basado en la creencia de que la enfermedad como castigo divino, la actitud aún se mantiene en algunas personas.

Por tanto, para atender a todos los pacientes, independientemente de las diferencias económicas, sociales, culturales, etc., se cubrirán determinadas necesidades básicas, aunque los cambios asistenciales ahora se realizarán de forma impresionante: Avances en la tecnología científica y la tecnología de actividad automatizada dirigida a estas personas.

La persona como ser humano inteligente, libre, social, corporal y espiritual; no es sólo un mecanismo biológico, compuesto de tejidos, órganos y sistemas, sino, que también es capaz de percibir lo que le sucede desde la totalidad de su ser, por lo tanto el equipo de salud especialmente de enfermería, debe dar mayor importancia al cuidado que otorgue al paciente, debe contemplar la diversidad de sus necesidades: biológicas, psicológicas, sociales y espirituales (de carácter ético y religioso); el cuidado, entonces, deberá tener en cuenta estas necesidades que provienen, no tanto del cuerpo enfermo, sino del sujeto que sufre la enfermedad, lo que permitirá proporcionar seguridad y bienestar al paciente, mediante la aplicación de conocimientos científicos y habilidades profesionales

Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas otorgadas a la enfermera, hacen que de una u otra forma en algunas ocasiones la enfermera se aleje de su centro de atención y olvide la esencia de su quehacer, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del usuario. Los servicios de urgencias de las instituciones de salud es la sección de un hospital que ofrece un tratamiento inicial de

pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata; los servicios de urgencias se han convertido en puntos de entrada para quienes tienen la necesidad de servicios de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que prestan se incremente cada vez más, generando en el profesional de enfermería un mayor reto tanto a nivel personal como profesional, porque le permite conocerse como persona y así mismo lo ayuda a redescubrir la identidad profesional, teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería.

La relación enfermera paciente es un aspecto fundamental en la recuperación del paciente, ya que si se logra una buena comunicación basada en la confianza, se puede generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad. La atención asistencial está dirigida a satisfacer las necesidades del paciente en pos de recuperar su salud y requieren de alta preparación del personal de enfermería.

La realidad hoy en día que se vive en los servicios de los hospitales es muchas veces distinto a lo escrito en la teoría, pues durante el paso de las prácticas hospitalarias se observa el pesar de los pacientes ante el mal trato o la falta de atención del personal de salud, donde se encuentra inmerso la imagen de la enfermería, dado que es ella quien se encuentra en contacto con el paciente en forma más directa que genera la insatisfacción del paciente. Considerando que la satisfacción de los pacientes es un buen indicador de resultado de calidad del cuidado que ha recibido del personal de enfermería; es importante pretender conocer y analizar las expectativas y percepciones que nos aproximen al conocimiento de sus opiniones ya sean favorables o desfavorables; siempre con el fin de mejorar el cuidado de enfermería en los servicios de salud y responder a la exigencia de nuestros usuarios y de nuestra sociedad a través del análisis de estas.

Actualmente no se han reportado trabajos de investigación en el área de observación del servicio de emergencia, referentes al nivel de satisfacción del cuidado del profesional de enfermería desde la expectativa y percepción del paciente, por tal motivo mi enfoque al realizar este trabajo de investigación contribuirá a mejorar el cuidado de enfermería que en la actualidad se encuentra mecanizado dejando de lado las sensibilidades y lo humano que caracteriza el cuidado de enfermería.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A principios de diciembre de 2019, se identificó el primer caso desconocido de neumonía en Wuhan, la capital de la provincia china de Hubei. El patógeno se identificó como un nuevo coronavirus de ARN beta que ahora se conoce como coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV2), porque es similar al SARS-CoV (1). La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró recientemente la enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19) como una pandemia debido a su alarmante tasa de prevalencia, gravedad e inactividad (2). Hasta el 23 de abril de 2020 un total de 2 544 792 casos confirmados por laboratorio y 175 694 muertes documentadas en todo el mundo, 957 402 casos confirmados y 47 812 muertes en la región de las américas (3). Esta enfermedad aún no tiene un tratamiento efectivo, ni se ha desarrollado una vacuna disponible hasta el momento (23 de abril 2020).

La rápida propagación de COVID-19 causó problemas, aunque los países con sistemas de salud avanzados pueden verse afectados en muchos casos. La situación está provocando grandes trastornos en todos los sistemas nacionales de salud, especialmente en los países de ingresos bajos y medianos (4). La mayoría de las personas no responden de manera

eficiente, por lo que corren el riesgo de sufrir accidentes debido a los recursos limitados. Ante esta situación, algunos países están intentando “trazar la curva” de la pandemia (5). En otras palabras, prevenir y retrasar la propagación del virus para que una gran parte de la población no se enferme al mismo tiempo. Este establece que el gobierno hará políticas de mitigación o énfasis tales como: determinación de los cuarenta, promoción del aislamiento social, cierre de escuelas y otras instituciones de educación, destacó muchas de ellas en el evento. También detiene la actividad productiva y económica (5).

Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS), durante su existencia, se esfuerza por mejorar y posiblemente mejorar la calidad de la salud. Promueve el uso de filosofías de la industria para la mejora continua y la gestión de la calidad total tanto en los sistemas como en los servicios de salud. Ha sido un impulso político para el desarrollo de medidas de prevención de incidentes, para que los sistemas de salud de los estados miembros de la OMS utilicen políticas de salud y programas sectoriales con sellos normativos para la calidad de la atención y la seguridad del paciente (6).

Según la OMS (OPS), uno de los obstáculos que tendrá que enfrentar el sector salud en América Latina y el Caribe durante la próxima década es la reducción de la desigualdad en el acceso a los servicios de salud y la cobertura de salud. Esto sucedió debido al proceso de globalización económica y reforma del país, como resultado, la reforma del sector salud en el Perú no ha podido responder a las demandas de la sociedad de obtener mejores servicios de salud y una mejor calidad de vida (7).

En los últimos meses se ha visto incrementado la afluencia de usuario al servicio de emergencia muchos de ellos con signos y síntomas para COVID-19, sin dejar de lado las otras Enfermedades comunes y crónicas, por lo que el servicio de emergencia del hospital Carlos cornejo Rossello Vizcardo de Azángaro”, muchas veces se ha visto saturado de pacientes que aguardaban una atención, por lo que se pudo apreciar quejas frecuentes por parte de los usuarios hacia el personal que labora en el servicio de Emergencia.

Por este motivo es que me veo motivada a realizar el presente trabajo de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la calidad de atención de la Enfermera y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del hospital “Carlos Cornejo Rosselló Vizcardo” de Azángaro-2020?

1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- ¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de Emergencia del Hospital “Carlos Cornejo Rosselló Vizcardo” de Azángaro-2020?
- ¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de Emergencia del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” de Azángaro-2020?
- ¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de Emergencia del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” de Azángaro-2020?

1.2.3. JUSTIFICACIÓN

El Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de la RED de Salud de Azángaro, busca brindar una óptima calidad de atención en el servicio de emergencia en el contexto de la Pandemia COVID-19, de tal manera que repercuta en un buen grado de satisfacción al usuario, que se mejore la prestación del servicio de salud en emergencia, que se amplíe la cobertura y mejore la imagen y credibilidad del establecimiento de salud, lo que repercutirá en la mejora de la calidad de atención al usuario del servicio de emergencia. Para ello es importante conocer la opinión de los usuarios sobre sus experiencias en la atención recibida, debido a que solo ellos pueden juzgar y dar información como agentes partícipes de la atención.

En lo práctico la investigación se justifica por la misión de salud que es: “Al final de la década 2010-2020 la salud de todos los habitantes del país será la expresión de un sustantivo desarrollo socioeconómico, del fortalecimiento de la democracia y de los derechos ciudadanos en el contexto que nos tocó vivir cuál es la Pandemia COVID-19.

Se justifica porque los resultados que se obtengan de la presente investigación, servirán como fuente importante de información a las autoridades del sector salud, así como también a los profesionales de la salud para que se pueda establecer estrategias dirigidas a mejorar la atención en el contexto de la pandemia COVID-19

1.3. ANTECEDENTES

1.3.1. INTERNACIONAL

Al realizar un estudio sobre “Análisis de las demoras en salud en personas que enfermaron de gravedad o fallecieron por dengue en cinco ciudades de Colombia” con el objetivo de identificar demoras en la atención médica de personas que fallecieron o se recuperaron de dengue grave en cinco ciudades de Colombia. La metodología fue cualitativa sobre la persona que dejaron de existir y en el proceso de recuperación. Se entrevistó a los familiares y se discutieron los detalles de su atención médica. Los datos analizados fueron según el método de dibujos espaciales y entrevistas con profesionales de la salud. Los resultados fueron los siguientes: aunque no hubo signos ni síntomas, el tratamiento se pudo recibir rápidamente. Para ingresar a la primera entrevista, la encuesta no encontró ninguna dificultad. Existe una falta de calidad en el diagnóstico y varias instituciones han preguntado sobre casos de control. El proceso de volver al paso 1 es obvio, lo que puede afectar las decisiones de salud futuras. Conclusiones: Complementar el análisis clásico de demoras con el análisis de viajes regionales-temporales ayuda a ilustrar las brechas y los éxitos en cuanto a la calidad de la atención y la toma de decisiones (8)

Realizaron un estudio de investigación titulado “Evaluación de la Calidad de la atención del Programa de Control Prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán enero de 2014 – junio de 2011”. El objetivo fue evaluar el proceso de atención prenatal en el centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán, para definir la calidad de atención clínica y descubrir los procesos problemáticos dentro de la atención prenatal en dicho centro. La metodología fue un estudio descriptivo, con una auditoría que se realizó a través de encuestas y el empleo de encuestas semiestructuradas a 200 gestantes. El estudio concluye en lo siguiente: Luego de la realización del trabajo podemos evidenciar que si existen elementos que afectan la calidad de atención realizada a las maternas durante su CPN, evidenciadas tanto en los procesos asistenciales como en los administrativos. (9)

En su trabajo de investigación desarrolladas cuyo título es “calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición” Desde el punto de vista del usuario sobre las dos dimensiones de percepción y experiencia, se investigó un servicio de las consultas de medicina interna (MCI) en el hospital de la ciudad de Maracaibo, que fue seleccionado como hospital de la ciudad. El cuestionario se aplicó a una muestra de la población que participó en el servicio de consulta del hospital seleccionado, y se utilizó el software SPSS para organizar los datos. Como resultado, es necesario monitorear la calidad de los servicios de salud, control, aseguramiento y evaluación a través de indicadores de gestión dentro de un programa de gestión debidamente planificado (10).

En su trabajo de investigación desarrolladas cuyo título es “calidad en las prestaciones de los servicios de la salud: Parámetros de medición” Desde una perspectiva de usuario relacionada con dos dimensiones: percepción y expectativa, realizó una investigación de los servicios de consulta de medicina interna (ICS), los cuales fueron seleccionados al azar de una red. Se aplicaron cuestionarios a una muestra de la población que participa en los servicios de consulta de medicina interna de los hospitales seleccionados, Como resultado, encontró la necesidad de monitorear la calidad en la prestación de los servicios de salud a

través de indicadores de gestión y concluyó la importancia de crear un sistema de aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud, que incluye fundamentalmente planes. Se ha planificado adecuadamente el programa de control, seguridad y gestión, para que el usuario pueda completar el servicio (10)

En el estudio de investigación desarrolladas cuyo título es “Consulta externa de satisfacción del usuario en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” la finalidad de fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios involucrados en las consultas externas y hacer asociaciones con las dimensiones: infraestructuras, accesibilidades, cuidados del personal, tiempo de espera y tiempo de las consultas. La metodología empleada fue transversal, aplicó encuesta. En los resultados se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario, así como la limpieza se asociaron con la satisfacción del usuario. Los tratamientos en el área de recepción, relacionados con la satisfacción del paciente. Respecto a la accesibilidad: el tiempo de espera de una consulta generada estuvieron relacionado con la satisfacción (11)

En su trabajo de investigación desarrolladas cuyo título es “Validaciones y aplicabilidades de las encuestas de SERVQUAL modificados para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud”.

En esta investigación sobre la “Validación y como también de la aplicación de encuestas del modelo SERVQUAL según la modificación para medir la satisfacción del usuario externo en los servicios del área de salud” El objetivo fue medir la satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público validando y evaluando la aplicabilidad de encuestas.

La metodología utilizada: estudio descriptivo, transversal, según la encuesta del modelo de SERVQUAL. En cuanto a los resultados: el análisis factorial se ha evidenciado que un 88,9% de las varianzas en CE y 92,5% según la dimensiones de la calidad. Según las pruebas del coeficiente alfa de Cronbach es de 0,984 para CE y como también un 0,988

para E. La satisfacción en los usuarios según CE fueron 46,8% igualmente un 52,9% en los usuarios de E. Las variables con extrema insatisfacción en CE fueron: acceso difícil a la ciudad, atención demorada en farmacias, cajas registradoras, Modelos SIS y trato inadecuado; si hay una emergencia: falta de mejora o resolución de problemas de salud, falta de disponibilidad de medicamentos y retrasos en el tratamiento, cajero y admisión a la farmacia. En conclusión según a las encuestas CE y E evidencian que las propiedades psicométricas son consideradas como uno de los instrumentos válidos, confiable y viable, para medir los niveles de satisfacción de los usuarios externos, identificando las principales causas de insatisfacción e implementando proyectos de mejora. (12)

En su trabajo de investigación desarrollada cuyo título es “Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara”. El propósito de este trabajo fue: Evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios con la cita previa en las unidades de medicina familiar. La metodología fue diseño analítico transversal con una muestra de 983 usuarios, se utilizaron dos cuestionarios validados para ambas variables. Se obtuvieron los siguientes resultados: la muestra estuvo representada con 67% mujeres, edad $40,83 \pm 21,6$ años, 40% salario, 67% casados, tiempo de espera $55,46 \pm 74,03$ min, 56% reclutamiento. La calidad de la atención fue calificada más alta en seis de las siete dimensiones, con tiempos de espera en dos de las tres unidades que alcanzaron el 36% en calidad. La satisfacción del usuario en la dimensión Médico de Familia fue 79% (no significativa), la Unidad de Escala de Medicina Familiar mostró una calificación de 59 ($p = 0,00$), otros servicios puntuaron 53%. El reclutamiento

Previo se asoció con la satisfacción en todas las dimensiones ($p = 0,00$). Se llegó a las siguientes conclusiones: La calidad de la atención es superior al tiempo de espera. La satisfacción del usuario está asociada con la contratación previa (13)

Realizaron un estudio sobre “Grado de satisfacción de la población con los servicios de Enfermería en un área de salud policlínico Venegas en el periodo de enero a diciembre

2005”, El propósito de este trabajo fue demostrar el nivel de satisfacción de la población con el trabajo de enfermería, con una muestra de 130 personas. La relación entre el cuidado de enfermería y el enfermero paciente en esta área fue satisfecha por el 68,5% de la población. La mayoría de los pacientes que conformaron la muestra 128 (93,8%) se mostraron satisfechos con el indicador que mide la confianza en su enfermero, sin embargo, su eficiencia laboral alcanzó un puntaje de satisfacción de 82 personas (63.)

En su trabajo de investigación desarrolladas cuyo título es “Satisfacción de los usuarios según a la relación con las atenciones recibidas por el médico familiar en las unidades de medicina familiar No. 16. Infonavit, la estancia, colima” Su propósito fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención médica brindada por los médicos de familia. Se empleó la metodología descriptiva para evaluar la calidad de la atención médica brindada por los médicos de familia. La calidad de la atención médica, se usó técnica de la encuesta. Esto alcanzó los siguientes resultados, con 418 pacientes (76,2% mujeres y 26,8% hombres), con una edad media de $38,8 \pm 14,59$ (mediana 15 a 75 años) con respecto al estado civil, siendo la mayoría casados con un 57,7%. El nivel de preparación visto con frecuencia fue secundario (64,4%). El 55,7% estaban asegurados y el 44,3% eran beneficiarios. 88,27% tras consulta. Por ocupación, el 43,3% realiza tareas domésticas. En relación a si los médicos conocen problemas relacionados con la salud, el 69,14% (n = 289) respondió mucho. El 74,40% (n = 311) respondió mucho, confiando en que sus médicos los inspirarán. En cuanto a la orientación que el médico le da al paciente, el 69,86% (n = 292) respondió mucho. Se evaluó el 80,86% del trato del médico hacia el paciente. Llegó a la siguiente conclusión de que el mejor inquilino es la mejor satisfacción que puede percibir el inquilino adecuado.

Realizó una investigación titulada Realizó un tratado titulado “El nivel de satisfacción del paciente para ayudar a los servicios de emergencia, en comparación con la atención de enfermería en las instituciones de atención primaria de salud, en Mistrató Risaralda. Febrero a abril de 2009”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que

acuden a los servicios de emergencia con la atención de enfermería en las principales instituciones de salud. La metodología fue descriptiva. La muestra fue 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias. El instrumento fue de escala CARE-Q de 46 preguntas cerradas. El instrumento fue validado, con una confiabilidad de 0.88 a 0.97%.

Según los siguientes resultados de la población encuestada, el 60% de los pacientes mostraron un nivel moderado de satisfacción durante el cuidado de enfermería, luego el 25% tuvo un nivel alto de satisfacción y el 15% restante consideró lo siguiente. En cuanto a las características sociodemográficas, se determinó que de 20 pacientes encuestados en los servicios de urgencias, 7 eran hombres con 35% y 13 mujeres con 65%, el grupo de edad generalmente estuvo entre 20 y 30 años con 50%, luego pacientes de 30 y 30 años. 40 años con 35% y el porcentaje más bajo fueron los pacientes mayores de 40 años con 15%. Se realiza cuando el paciente mostró un nivel moderado de satisfacción en el campo de los cuidados de enfermería, está contento con el cuidado brindado por el personal de enfermería, por parte del tratamiento y en todas las actividades que se planean ofrecer a las enfermeras de salud. Eficiente y efectivo. Servicio

1.3.2. NACIONAL

En su investigación de tesis denominada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios médicos de urgencias del Hospital Nacional de Arzobispo Loayza, Lima, enero de 2015”. El propósito de este estudio científico fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Clínica de Medicina de Urgencias. En metodología fue de Diseño cualitativo, descriptivo, mediante la encuesta SERVPERF. Los resultados mostraron que un 92,2% de los usuarios se mostraron satisfechos según el tratamiento. La confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos reales del SERVPERF. La encuesta se evidencia que un 80% de los usuarios estaban satisfechos el 94,3%, respectivamente, 6%, 89,6% y 84,5%; pero la dimensión de capacidad de respuesta hizo que la mayoría de los usuarios estuvieran insatisfechos: muy satisfechos y insatisfecho (23,4%). La tasa de

satisfacción global de los usuarios que acudieron a la Clínica de Medicina Especializada fue del 92,2%. La insatisfacción es el trato en la caja, los laboratorios de admisiones y emergencias; atención al personal de emergencia, higiene y calidad del servicio (17).

En su tesis “La propuesta de incrementar la calidad del servicio en la Comisaría Chiclayo Oeste en la ciudad de Chiclayo, durante el período de 2013,” conocer sobre el nivel de insatisfechos que se encuentran asegurados como personal del Centro de Salud, la identificación de los principales problemas que dificultan el servicio. Para ello se utiliza la metodología SERVQUAL. La herramienta de gestión se basa en las siguientes dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos reales), cada una de las cuales busca medir todas las variables presentes en la cadena de servicios de salud. La herramienta se basó en la configuración de dos encuestas, que se aplicaron a 270 muestras aseguradas. Además, se realizaron entrevistas con los médicos responsables de cada área en esta comisaría, para conocer cómo encontrar servicios de salud, para hacer una propuesta que sea relevante a la realidad de esta comisaría (18)

Realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario en la consulta de dermatología ambulatoria del Hospital Nacional Dos de Mayo”, que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en la consulta de dermatología ambulatoria del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Los materiales fueron descriptivos, transversales y observacionales. Los pacientes fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático. Se realizó la encuesta mediante escala Likert. La insatisfacción se asoció con el retraso en el tratamiento ($p = 0,001$) y la percepción de que el médico se apresuró ($p = 0,004$). Se sugiere a los pacientes mejorar la calidad de la atención, las salas de espera son largas (15,9%), las reparaciones de mobiliario de oficina (14,8%), los tratamientos médicos son rápidos y rápidos (5,7%). Las siguientes conclusiones encontraron que hubo un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médica recibida en la consulta externa de dermatología del HNDM asociado con buena información sobre la enfermedad por parte de los médicos.

Se realizó una investigación titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes cardíacos trasladados de la provincia a consultas externas de cardiología en 2009”. La metodología usada fue por diseño observacional, descriptivo, transversal y correlativo, poblacional los pacientes cardíacos > de 15 años. Se utilizó cuestionario SERVQUAL administrado por entrevista. El alfa de Cronbach del instrumento fue de 0,821. Valores que garantizan son fiables, alcanzan los siguientes resultados, de 470 pacientes, 44,5% eran varones, edad $63,6 \pm 11,7$ años. 33,19 pacientes tenían estudios superiores y 38,34% tenían estudios secundarios y menos del 1% no tenían estudios, 44,26% asistían a una clínica de cardiología, 66,6% estaban en condición de usuario y 32,77% eran amigos, 42,3% tenían una ocupación definida. Se evaluaron cinco dimensiones según el cuestionario SERVQUAL que encontraron insatisfacción en: dimensiones de aspecto racional (71,28%), fiabilidad (84,04%), respuesta rápida (71,7%). Los puntos más sensibles para la base de usuarios del Estado son la infraestructura inadecuada y el cumplimiento de horarios

Otra investigación que se realizó titulada “Calidad de los servicios prestados bajo el modelo de Servqual, en el hospital de santa maría del socorro, y su relación con la satisfacción del paciente, 2008”, que tiene como objetivo determinar la calidad de los servicios de salud que brinda el hospital de santa maría del socorro, según El Modelo SERVQUAL como estudio descriptivo, correlacional, cruzado, se realizó una muestra de 216 nuevos usuarios con edades comprendidas entre los 15 y los 75 años de forma deliberada, se utilizó la encuesta SERVQUAL para la recolección de datos. El resultado fue que el 75,4% de los pacientes pensaba que la atención médica recibida por parte de alta calidad, el 88,8% de las personas que calificaban como buenas expectativas sobre la calidad de los servicios, y el 82,4% de los pacientes. Dijo que estaba satisfecha con el trato recibido. Concluimos que la calidad de los servicios que brinda el Hospital de Santa María del Socorro es buena, pero hay que enfocarnos en la excelencia, para eliminar la insatisfacción del 15,3% de los usuarios, y mejorar la calidad de los servicios en todos los aspectos.

Dimensiones, confianza y empatía por la salud personal. Es necesario preservar y mejorar la imagen del Hospital, lo que es bueno para el 82,4% de los usuarios, con una gestión y administración empresarial eficiente y la mejora de los servicios ofrecidos.

1.3.3. LOCAL

Se realizó un trabajo de investigación titulado “La calidad de la atención de enfermería desde la percepción de pacientes adultos en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón -Puno, 2017, tiene como objetivo determinar la calidad de la atención de enfermería a partir de la percepción de pacientes adultos la metodología empleada es descriptivo, tipo comparativo; transversal y no transversal -experimental, la muestra fue de 100 pacientes, técnica; instrumento cuestionario estructurado. Según las pruebas de contrastación en la calidad del cuidado en enfermería entendiendo que generalmente los pacientes son adultos generalmente tienen 78% y 74% la calidad del cuidado en enfermería en la dimensión (tiempo, continuidad y seguridad), se considera menos del 70%, por edad y situación del paciente en la mayoría de los adultos hasta un 52%. Igualmente en la dimensión humana (empatía, amabilidad, respeto y comunicación), se puede evidenciar, típicamente el 58% y 70%, respectivamente. Las dimensiones del entorno (comodidad, ambiente y privacidad), la calidad de la atención se establece de forma regular entre pacientes adultos (62%) y padres (54%). Al comparar las percepciones de la calidad de la atención de enfermería, mostrando un promedio de 27,82 puntos para los pacientes adultos, y 28,94 puntos en el grupo de adultos, no hubo diferencia estadística entre los grupos ($p = 0,102$).

Se realizó una investigación titulada “Satisfacción del usuario en relación al personal médico, en el consultorio de ginecología del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2012”. El propósito del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención ginecológica en el consultorio de ginecología. Se realizó un estudio transversal, descriptivo, no experimental, en el que 50 pacientes. Los resultados encontrados fueron: la tasa de satisfacción con la atención ginecológica fue 50% buena y 50% como promedio

para el tratamiento; En cuanto a las dimensiones reales del elemento, se estableció que el 60% de los encuestados otorgó una calificación media y el 40% una calificación alta; De acuerdo con la dimensión de confiabilidad, el tratamiento se calificó en promedio 76% y 16% como muy confiable; En cuanto a la capacidad de respuesta, la media nominal fue de 58% y 40% de humedad; En cuanto a la seguridad, el 78% de los usuarios puntuó el más alto y el 22% el más bajo; En cuanto a la empatía, se observó que el 44% de los usuarios calificaron en promedio y el 52% calificaron en sentido contrario. Se concluyó que la mayoría de las usuarias que acudieron a las clínicas ginecológicas mostraron un nivel medio de satisfacción por la calidad y calidez de los servicios ginecológicos, indicando que las usuarias no fueron bien tratadas en las clínicas ginecológicas como otros servicios que se ofrecen en el Hospital Carlos Monge Medrano.

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de la atención en los servicios del Hospital Manuel Núñez Butrón-Puno-2005”, se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la calidad de la atención al servicio. del Hospital "MNB" - Puno. El estudio fue descriptivo y transversal. Estudios poblacionales que incluyeron 364 registrados y representados por 90 usuarios de los servicios médicos, donde la encuesta realizada y el instrumento (SERVQUAL), Los resultados obtenidos son los siguientes: Expectativas mayores trabajos registrados en el hospital, sobre la calidad de la atención, que es el ratio de competencia profesional. Si el personal de servicios médicos y de hospitalización será tratado con amabilidad y cortesía; si los usuarios y / o amigos muestran más interés, los problemas insatisfactorios se resolverán en un 40,6%. Se considera justo el nivel de satisfacción sobre la calidad promedio global de atención por usuario, en los servicios de atención médica del hospital "MNB" de Puno.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020

1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Conocer la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.
- Analizar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.
- Evaluar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

El concepto de calidad se ha definido desde diversos puntos de vista, pero que apuntan hacia la excelencia en la producción y venta de bienes y servicios (25)

2.1.1. CALIDAD

Las definiciones sobre la variable calidad tienen las principales características

- Un producto o servicio es un entendimiento que tienen los clientes.
- Un conjunto de propiedades asociadas a un objeto que permiten valorarlo igual, mejor o peor que otros objetos.
- Equipo de calidad que puede significar bueno, malo o injusto.
- Establecer activos asociados con objetos que brinden la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- Una colección de propiedades y características (implícitas o establecidas) de un producto o servicio que brindan la capacidad de satisfacer necesidades implícitas o predeterminadas.

- Debe determinarse en el contexto en el que se considera, por ejemplo, la calidad de los servicios postales, servicios dentales, productos envejecidos, etc. (25)

Florence Nightingale es reconocida en todo el mundo como una enfermera visionaria que se esfuerza por lograr una atención médica de calidad, brindará atención de calidad a los pacientes a través de sus donaciones, en 1854 la guerra franco - rusa en Crimea, Florence N. reclutó a más de 30 pacientes para brindar servicios a víctimas de la guerra, llegando a más de 5.000 víctimas, eliminando principalmente el número de víctimas de las prácticas de lavado de manos, eliminando así infecciones que son importantes para el medio ambiente con los pacientes, ventilación, higiene, etc.

2.1.2. GARANTÍA DE LA CALIDAD

Sobre las variables de seguimiento de propuesta del marco de calidad:

- La calidad de los servicios.
- Las satisfacciones y la fidelización de los usuarios.

Según Dennis Loock y David Smith “la calidad es el nivel de armonía entre las expectativas y la realidad, la correspondencia entre lo que se quiere y lo que se puede hacer, las expectativas con las necesidades”, no se puede encontrar cuando son buenas y no se puede encontrar cuando son malo, no estado, título o clase. La ausencia de defectos en un producto o servicio que pudieran provocar la insatisfacción del cliente y facilitar las quejas, siendo la satisfacción del cliente con el producto o servicio el motivo de compra, satisfará las necesidades y expectativas de los clientes si no existen defectos (25).

En cuanto a los servicios de salud, la calidad según O.M.S. Esto asegura que cada persona reciba los servicios de diagnóstico y las terapias que mejor se adapten a brindar una atención de salud óptima, considerando todos los factores, y el conocimiento de los afectados, y el servicio es para lograr resultados, y los mejores resultados. La satisfacción

con el proceso máximo es; De acuerdo con lo anterior, se establecen cinco requisitos mínimos para la calidad de la salud (26).

- Elevado nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo riesgo para la persona.
- Alto grado de satisfacción del usuario.
- Impacto final en la salud.

Además, el Dr. Juan Gonzalo Alzate Gómez dijo que los servicios de salud tienen características propias:

Estos servicios producen y entregan simultáneamente, todos los cuales se ejecutan y funcionan como parte de la entrega del servicio. Proporcionar servicios es mucho más difícil que una industria que aumenta fácilmente la producción".

Además, se puede entender que, debido a brindar satisfacción o insatisfacción, recibir una calidad más difícil y estándares de salud más complicados, los estándares de calidad se muestran antes de brindar servicios al paciente y después de eso, los productos de salud no se patentan. Los recursos humanos tienen un alto porcentaje de salud, en la industria de componentes humanos se limpia.

2.1.3. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

No existe una definición consensuada de la calidad del servicio. Para algunos autores ello implica:

- La calidad del servicio según las normas nacionales igual modo internacionales.
- La calidad del cliente es la capacidad de ajustarse a las especificaciones del cliente.

LA CALIDAD SEGÚN PETERS:

“El cliente percibe el trabajo en sus propias condiciones. El cliente paga la tarifa o no la paga por los motivos que decide o por una serie de motivos” (25)

En el caso de Salud, como en otras instituciones productoras de servicios, el punto de discusión está en la capacidad del paciente y/o familiares de poder reconocer la calidad del servicio recibido, más específicamente la calidad de la atención médica, que es la razón última de la búsqueda de atención sanitaria.

La calidad según Donabedian.

La calidad en los servicios de salud es un activo complejo pero propenso a análisis y medición sistemáticos. La calidad de los servicios de salud tiene tres componentes:(27).

- Técnicos
- Interpersonales y
- Contextos o entornos

El primero está compuesto por investigaciones, así como el tratamiento e intervenciones; Los factores de interacción incluyen la comunicación y la consideración de la dignidad del paciente; y la comodidad se refiere al medio ambiente y las condiciones. La calidad de los servicios debería poder mejorar en la medida en que las tres propiedades se presentan simultáneamente. Si esto no existe, no habrá una mejora global en la calidad del servicio (27).

Las principales características de una unidad asistencial de calidad son:

→ **Efectividad.** - Es la habilidad de lograr las mayores mejoras en salud alcanzables, en la actualidad, por la mejor atención.

→ **Eficiencia.** - La capacidad de reducir los costos del tratamiento no minimiza las mejoras en la salud.

→ **Optimización.** - Este es el equilibrio entre los costos y efectos de la atención médica o los beneficios para la atención médica, es decir, el valor monetario de elevar los estándares de salud, en la forma en que se logra el equilibrio más beneficioso.

La calidad según Parasuraman y Col.

Las dimensiones de los servicios en las cuales puede ser evaluada la calidad de prestación, son los siguientes:

- **Elementos tangibles.** - Disponibilidad de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad o confiabilidad.** - Capacidad para realizar un servicio promedio con confiabilidad y soporte.
- **Capacidad de respuesta.** - Disponibilidad para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.

La calidad según Leonard Berry.

Las percepciones de la calidad del servicio son las siguientes: factores tangibles, seguridad, confiabilidad, empatía y diligencia

Estas unidades sirven como puntos de referencia para investigar y evaluar en qué medida existen en el proceso de atención, de la calidad de servicio:(28)

Elementos tangibles

Los clientes ven la atención, pero pueden ver los aspectos tangibles de la misma, es decir, sus recursos observables, que son signos de atención. Les interesa indicar si existe una

calidad asistencial. Es responsabilidad de los proveedores gestionar y gestionar mejor estos factores para proporcionar una atención de calidad (27)

Los factores tangibles son todos los recursos materiales que contribuyen a una percepción positiva del servicio en el cliente.

Son el material de apoyo para los códigos, materiales gráficos, instalaciones, consultas y otros recursos materiales que apoyan la eficiencia del cuidado y mejoran la calidad del medio ambiente.

Además, la calidad de los factores tangibles también se manifiesta en la claridad y funcionalidad de la tarjeta, como hojas de consulta, instrucciones de tratamiento u otras formas de tiempo de espera del cliente, que también pueden ser recursos tangibles en línea para ayudar a los clientes a lograr un impacto positivo en la calidad de la atención. Videos.

Los proveedores están más seguros si proporcionan ciertos elementos de información que refuerzan la información verbal que reciben. Es sinónimo de calidad asistencial.

Existe una cierta uniformidad en la atención de los proveedores, es decir, tienen una forma controlada de identificarse, el mismo tipo de vestimenta, etc. Actualmente, los profesionales sanitarios visten un uniforme de color específico para adaptarse a su especialidad (enfermeras, técnicos, parteras, médicos, etc.). Esto es positivo, porque les ayuda a identificar rápidamente sus acciones y conocimientos.

La garantía de que la atención es satisfactoria es la sensación de paz que proporciona al contactar con una organización segura.

La seguridad se refiere a conductas que inspiran confianza, conocimiento del tema, trato agradable, resolución de dudas, descripción de procedimientos, dominio del trabajo realizado y relevancia de la información brindada.

Confiabilidad

La confiabilidad es un componente clave en la calidad de la atención, que es lo primero para el cliente y es el principal criterio para evaluar la calidad del servicio. Es la capacidad de brindar a los clientes seguridad y tranquilidad (30).

Si hay confianza en el servicio, habrá más clientes y menos presión de la organización para conseguir nuevos clientes, más servicio con los clientes actuales, habrá más comunicación.

Como resultado, la confianza atrae a personas que están dispuestas a tener tiempo para preocuparse por su salud, en lugar de simplemente mirar las cosas serias.

La promoción y difusión por parte de un establecimiento de salud o servicio especializado no funcionará si no se confía en la atención. Las preocupaciones que generan confianza en los clientes son ahorros potenciales para la organización, porque si no se atiende adecuadamente, pagará un precio más alto, financiera y organizacionalmente.

Al tratar con clientes enojados, el proveedor se desperdicia y se contradice, lo que genera desconfianza en otros clientes.

La confianza se logra siguiendo estos pasos:

Homogeneizando la información otorgada para lograr confianza y aceptación.

- Evitar información conflictiva y actitudes conflictivas entre proveedores.
- Presentar una visión general objetiva de las ventajas y desventajas del servicio y presentar información detallada y objetiva.

Los conflictos de información socavan la credibilidad del proveedor, por lo que la información que se le brinde al cliente debe estar debidamente cuidada, uniforme y no contraria a la proporcionada por otros proveedores.

Es importante eliminar cualquier criterio de diversidad sobre un mismo tema entre diferentes servicios de salud y cualquier fuente de información que provenga del establecimiento (30).

La confianza viene cuando el prestador/a:

- Cumple con lo prometido,
- Muestra un interés real por el cliente,
- Manifiesta un comportamiento confiable,
- Resuelve preguntas y dudas,
- Mantiene relaciones amicales.

Diligencia

Se refiere a la atención del cliente, su capacidad para responder a sus necesidades o preguntas, expresada en su agilidad por ayudar y atender de manera rápida y satisfactoria.

La diligencia debe estar respaldada por la efectividad del servicio, las actitudes de interés y la presencia de suministros que satisfagan las inquietudes del cliente. Los proveedores responden a las consultas de los clientes a diario. Si se esfuerzan por atender a los clientes lo más rápido posible, pueden expresar diligencia en su servicio (25).

Si se le presenta un caso difícil y el proveedor no puede resolver la pregunta del cliente, debe mostrar interés y remitir la pregunta a un especialista lo antes posible.

El proveedor proporcionará todas las recomendaciones o instrucciones dadas al cliente de acuerdo con sus necesidades (31).

La diligencia para completar la tarea también incluye una actitud práctica para que pueda trabajar con entusiasmo, rapidez y eficiencia. La patente especifica los intereses del cliente, la correcta ejecución de la obra, el tiempo previsto, el tiempo de admisión, orientación, interés, cumplimiento, consulta y trámite antes de resolver dudas

Modelos conceptuales para la medición de la calidad de atención

Los modelos de medicina de calidad más aceptables desde la perspectiva de los usuarios externos que comparan las expectativas, percepciones y calidad de los servicios de salud son:

- Modelo Sasser, Olsen y Wyckoff
- Modelo de Gronros
- El Modelo de Parasuraman, Zeithami y Berry o de SERVQUAL

Modelo Sasser, Olsen y Wyckoff.

Los usuarios traducen las expectativas en atributos relacionados con los servicios básicos (servicios que son la causa de la existencia de una empresa) y los servicios periféricos. En este sentido, para evaluar la calidad del servicio, el usuario puede elegir una de las siguientes alternativas (31).

A. Seleccionar atributos de referencia único. Lo que el usuario considera más importante, le da un peso más específico. (Si un paciente llega al centro con una catarata renal que le causa dolor severo, la principal expectativa es reducir el dolor).

B. Selecciona el atributo definitorio siempre que los atributos restantes sean lo suficientemente satisfactorios. (Los pacientes con el mismo dolor que antes pueden esperar dolor, pero también recibirán una atención cordial, el lugar está limpio y ordenado, etc.)

Modelo de Gronros (1984).

Propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

A. Calidad técnica, que puede ser objeto de un paquete fácil de usar. La apariencia se basa en características relacionadas con el servicio (tiempo de carga, velocidad paso a paso, etc.).

B. Calidad funcional, (también conocida como calidad relacional), que resulta de la forma en que se brinda el servicio al usuario (comportamiento de la caja).

C. Percepciones de los usuarios sobre la institución, basadas en experiencias previas (resultados de los factores anteriores). Según este modelo, la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y el encuentro entre operador y usuario del servicio es la base de la calidad. En resumen, la calidad del servicio tiene un valor importante de satisfacción del usuario y está destinada a minimizar la distancia entre las expectativas del usuario sobre el servicio y su percepción después de su uso (25).

Factores que intervienen sobre la satisfacción del usuario

Siguiendo a Carmel y Weiss, podemos considerar tres aspectos como los más determinantes, los cuales son:

A. Las características del paciente

La edad, el sexo, el nivel educativo, los ingresos, las expectativas de los trabajadores de la salud (enfermeras y médicos), el estado de salud y la satisfacción del paciente son las variables a considerar. Los resultados de la investigación verificaron su satisfacción; Pero si el médico es quien interrumpe al paciente, ocurre lo contrario. En el caso de las evaluaciones pos hospitalarias, si el paciente es asistido, comprendido y acompañado por un profesional de la salud accesible, su nivel de satisfacción es muy alto (32).

Cuando preguntan los proveedores de atención (médicos y enfermeras), Merkel Family Medicine encuentra resultados similares con los residentes, donde se demuestra que son incapaces de determinar la globalidad del servicio durante su estadía en el hospital, precisamente cuando se les pide a los pacientes que respondan el cuestionario "X". y cuando se niegan implica que (32).

2.1.4. NIVEL DE SATISFACCIÓN.

Nivel de satisfacción; según el tratamiento odontológico, es decir, la percepción subjetiva de la calidad de sus problemas de salud (33), a qué nivel quiere llegar el paciente mediante la consecución de sus principales necesidades asistenciales.

Expectativa

Se dice que las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Olson y Dover (1979) las definieron como "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro (33)

También podemos definir las expectativas como actitudes o creencias de los individuos respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes (25).

Expectativas de los pacientes con respecto al uso previo de productos, información de redes sociales, presentaciones de ventas y anuncios (21).

En general, las expectativas del paciente se pueden agrupar en cuatro categorías generales relacionadas con:

- Aspectos relacionados con el proceso de interacción personal que se produce entre el equipo médico y el paciente.
- Aspectos relacionados con la comprensión de las competencias técnicas del profesional y del equipo que sostiene al paciente.
- Condiciones en el espacio de interés, así como el nivel de accesibilidad.
- Aspectos que reflejan los valores morales de los profesionales de la salud plasmados en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad (29).

2.1.5. ESCALA SERVQUAL.

De hecho, SERVQUAL es la báscula más utilizada para medir la calidad del servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad del servicio, con un alfa de Cronbach de 0,89. La formalización de tratamientos de calidad comparando expectativas con satisfacción se puede realizar en la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio por la diferencia entre el valor de las expectativas y la satisfacción con una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos de realismo, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

ELEMENTOS TANGIBLES:

Las instalaciones físicas, el personal, la maquinaria, el equipo, las herramientas, los métodos, los procedimientos, las instrucciones, los materiales de comunicación y los productos intermedios emergentes se clasifican como elementos tangibles (29)

FIABILIDAD:

La capacidad del personal para realizar los servicios acordados de manera confiable y correcta. Realidad y confianza en la honestidad de los servicios prestados. Posibilidad de buen funcionamiento (10).

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Esta es la capacidad de responder a un problema o evento que está ocurriendo o durante la atención. Es la disponibilidad personal y la voluntad de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (15).

2.1.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CALIDAD

Lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente, dados los recursos disponibles.

SATISFACCIÓN

Se pueden esperar niveles y resultados de salud adecuados de los usuarios. La satisfacción del usuario se refiere a la satisfacción con el servicio recibido.

SALUD

El estado de un individuo o de un grupo de individuos tiene que ver con su bienestar físico, mental y social y no solo porque no haya enfermedad o dolencia. La salud humana es un estado dinámico, individual y socialmente aceptable de bienestar social, físico-mental y la capacidad de actuar con eficacia de acuerdo con circunstancias y circunstancias específicas.

PACIENTE

Las personas que padecen enfermedades físicas o atención psicológica ahora obtienen personas calificadas o instituciones de salud.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Son ideas o sentimientos que se relacionan con la calidad de la atención recibida en el servicio de emergencia.(22)

PERSONAL DE SALUD

Los trabajadores son médicos, enfermeras, técnicos de enfermería que trabajan en instituciones de salud.

PROCESO

Este es un conjunto de actividades relacionadas que dan como resultado resultados útiles para el usuario. Todo lo que los médicos y otros proveedores de atención médica hacen por los pacientes, incluida la flexibilidad del tratamiento. La evaluación del proceso es consistente con el estudio de la mecánica operativa con las diversas funciones que debe realizar un hospital para la atención al usuario.

RESULTADO

Es lo que obtiene el paciente en cuanto al cambio en el estado de salud y la atención que se está evaluando. La evaluación de los resultados corresponde a los cambios en la salud de las personas o los servicios debido a diversas intervenciones proporcionadas por el hospital.

Eficiencia

Es la capacidad de orientar a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso racional de recursos.

Modelo de Gestión de Servicios de Salud

Es el marco conceptual de referencia que define el conjunto de políticas, sistemas, procesos e instrumentos que operando coherentemente establecen la forma de conducir los servicios de salud, dirigir su organización, permitiendo una adecuada y oportuna toma de decisiones para el logro de los objetivos sanitarios y económicos, dentro de los nuevos escenarios cambiantes.

Modelo de Prestación de Servicios de Salud

Es el marco conceptual del concepto, que define un conjunto de políticas, sistemas, procesos y herramientas que funcionan de manera coherente, brindando servicios de salud a las personas, las familias y la comunidad).

Necesidades de salud

Requerimiento de atenciones de salud de un individuo o grupo de personas, que puede o no convertirse en una efectiva demanda por dichas atenciones de salud.

Servicios.

Productos intangibles que involucran acciones, actuaciones o esfuerzos que no se pueden realizar físicamente. Promovido a través de los esfuerzos del ser humano y / o mecanismo para el propósito. Por ejemplo, los servicios como la educación involucran los esfuerzos de los proveedores de servicios (profesores) que están orientados al cliente (estudiantes).

Servqual. La herramienta de calidad del servicio médico se basa en un cuestionario de ingeniería genética, aplicable a casi todo tipo de organizaciones de servicios, con el objetivo de evaluar la diferencia entre las percepciones de los clientes y las expectativas de calidad.

Este es un cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con la Oficina del Instituto de Ciencias del Marketing y validado en América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El proyecto de investigación se realizará en el hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro ubicado en la altitud de 3859 msnm, perteneciente al distrito de Azángaro provincia de Azángaro, ubicado en el Jr. Francisco Bolognesi N° 556 con una población de 465 pacientes atendidos en el servicio de emergencia atendidos en marzo-mayo del 2020.

3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

A. Población:

La población Universo estará constituida por 465 usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo en los meses de abril a junio del 2020.

B. Muestra:

Para hallar la muestra se utilizará el muestreo aleatorio simple.

Donde:

$p: = 0.5$

q: = 1-p,q=0.5

z: = Factor de confianza (95%), Z= 1.96

e. = dimensión del error de estimación (5%), E= 0.05

N: = población, N= 465

n = Muestra

Reemplazando:

Tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 315}{(0.05)^2 (314-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{302}{1.7}$$

$$n = 177$$

$$= 177$$

La muestra a trabajar está constituida por 177 usuarios atendidos en el consultorio de medicina del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

El método a utilizar en el presente proyecto de investigación será el Inductivo, con un enfoque cuantitativo ya que se analizará las características de la población en función a las variables de estudio, Calidad de Atención de la Enfermera y Satisfacción del usuario.

Así mismo se establece que según la temporalización el diseño de la presente investigación corresponde al diseño descriptivo, en virtud de que la recolección de datos se realizó en un solo momento y en tiempo único, cuyo propósito es describir variables y analizar su prevalencia no incidencia en un momento dado (27).

3.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA INFORMACIÓN

El método de trabajo establecido para el presente trabajo de investigación fue el método descriptivo, debido a que el estudio en cuestión consistirá fundamentalmente en describir Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, en la población en estudio, por lo tanto no se hizo manipulación de ninguna variable de estudio, porque solo se recolectó información, evidencias de la realidad en estudio tal como se presentan en un contexto determinado.

Así mismo se establece que según la temporalización el diseño de la presente investigación corresponde al diseño Transversal descriptivo, en virtud de que la recolección de datos se realizó en un solo momento y en tiempo único, cuyo propósito es describir variables y analizar su prevalencia no incidencia en un momento dado (27).

3.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Categoría
V.I Calidad de Atención al Usuario	Elementos tangibles	1 la Enfermera que le atiende en emergencia tiene el equipo de protección personal (EPP) adecuado	Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0
		2 El servicio de Emergencia cuenta con Equipos modernos.	
		3 La ambientación del servicio de emergencia es cómodo y visualmente atractivo para Ud.	

Fiabilidad	<p>4 A la falta de algún documento para ser atendido en emergencia la Enfermera muestra interés por solucionarlo.</p> <p>5 La enfermera del servicio de emergencia presta un buen servicio la primera vez.</p> <p>6 La enfermera responde a lo que Ud. esperaba. Ud. obtiene el servicio que esperaba.</p> <p>7 La Enfermera del servicio de emergencia demuestra estar capacitada para responder a sus interrogantes.</p>	<p>Siempre = 2</p> <p>A veces = 1</p> <p>Nunca = 0</p>
------------	--	--

Capacidad de respuesta	<p>8 El tiempo de espera para obtener la atención en el servicio de Emergencia fue satisfactorio</p> <p>9 La Enfermera del servicio de emergencia actuó de manera oportuna y eficaz ante los procedimientos Indicados</p> <p>10 La enfermera del servicio de emergencia absolvió algunas dudas que Ud. tenía en el tiempo adecuado</p>	<p>Siempre = 2</p> <p>A veces = 1</p> <p>Nunca = 0</p>
------------------------	--	--

Satisfecho:

1 La información que le brindaron en el servicio de emergencia fue clara

V.D Satisfacción del usuario	Grado de Satisfacción	<p>2 La atención brindada en el servicio de emergencia fue agradable</p> <p>3 La enfermera del servicio de emergencia le brindó comodidad y confort ambiental</p> <p>4 En el servicio de emergencia respetaron su intimidad durante la atención.</p> <p>5 La duración de la atención en emergencia fue la adecuada</p> <p>6 La Enfermera del servicio de emergencia gestionó sus exámenes complementarios en el tiempo adecuado Insatisfecho:</p>	<p>Si</p> <p>No</p>
------------------------------------	--------------------------	---	---------------------

3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

El análisis estadístico es descriptivo, nos permitió presentar la información tal y como se obtuvo en tiempo y espacio determinado.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizará será la encuesta para determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azangaro-2020

El instrumento de recolección de datos que se usará será el cuestionario estructurado de la siguiente forma:

El cuestionario para la variable Calidad de Atención consta de dos partes, la primera contiene los datos generales y la segunda pregunta propias de la calidad de atención que consta de 05 dimensiones con 20 Ítems siendo el puntaje de la siguiente forma:

TABLA 1. CALIDAD DE ATENCIÓN

Categoría	Puntuación
Siempre	2
A veces	1
Nunca	0

Para la variable grado de satisfacción consta de dos dimensiones conformado por 10 ítems en dónde se calificará de la siguiente manera:

TABLA 2. GRADO DE SATISFACCIÓN

Categoría	Puntuación
Si	2
No	1

Los datos se interpretarán de la siguiente manera:

Para la variable Calidad de Atención Será:

TABLA 3. CALIDAD DE ATENCIÓN

Categoría	Puntaje
Buena	11-20
Regular	6-10
Mala	1-5

Para la variable Grado de satisfacción será:

TABLA 4. GRADO DE SATISFACCIÓN

Categoría	Puntaje
Satisfecho	11-20
Medianamente Satisfecho	6 -10
Insatisfecho	0-5

TECNICA DE ANALISIS

Posterior a la ejecución para tener análisis de resultado los datos son procesados en el programa SPSS V.26 para evidenciar los datos en tablas de frecuencia absolutas y relativas porcentuales; en este tipo de investigación descriptiva no se utilizará prueba estadística alguna ya que la investigación es descriptiva simple porque trata de sólo describir el hecho tal como se encuentra en el momento del recojo de la información.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados calidad de atención de la enfermera

TABLA 5. DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	23	19,7
Regular	64	54,7
Buena	30	25,6
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados de la calidad de Atención al Usuario, en relación según dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo", el 54.70% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 25.64% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buenas, mientras el 19.66% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala.

TABLA 6. DIMENSIÓN FIABILIDAD

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	30	25,6
Regular	80	68,4
Buena	7	6,0
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados de la calidad de Atención al Usuario, en relación según dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, el 68.38% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 25.64% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buenas, mientras el 5.98% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala.

TABLA 7. CAPACIDAD DE RESPUESTA

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	34	29,1
Regular	64	54,7
Buena	19	16,2
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados de la calidad de Atención al Usuario, en relación según dimensión capacidad de respuesta del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, del hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, el 54.70% de los usuarios, refieren la

calidad de atención es regular, el 29.06% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala, mientras el 16.24% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buena.

4.2. Resultados de satisfacción del usuario

TABLA 8 DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CLÍNICA

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente satisfecho	70	59,8
Satisfecho	47	40,2
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados de la satisfacción del Usuario, en relación según dimensión satisfacción clínica del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, el 59.83% de los usuarios, refieren la satisfacción es medianamente satisfecho, mientras el 40.17% de los usuarios, refieren satisfacción óptima.

TABLA 9 DIMENSIÓN SATISFACCIÓN ADMINISTRATIVA

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente satisfecho	97	82,9
Satisfecho	20	17,1
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados de la satisfacción del Usuario, en relación según dimensión satisfacción administrativa del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo”, el 82.91% de los usuarios, refieren la satisfacción es

medianamente satisfecho, mientras el 17.09% de los usuarios, refieren la satisfacción óptima.

4.3. Resultados de los objetivos

TABLA 10 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	,9
Regular	107	91,5
Buena	9	7,7
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados de la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020, el 91.45% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 7.69% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buena, mientras el 0.85% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala.

CONTRASTES CON OTRAS INVESTIGACIONES

En la investigación desarrollada cuyo título es “Grado de satisfacción de la población con los servicios de Enfermería en un área de salud policlínico Venegas en el periodo de enero a diciembre 2005”, El propósito de este trabajo fue demostrar el nivel de satisfacción de la población con el trabajo de enfermería, con una muestra de 130 personas. La relación entre el cuidado de enfermería y el enfermero paciente en esta área fue satisfecha por el 68,5% de la población. La mayoría de los pacientes que conformaron la muestra 128 (93,8%) se

mostraron satisfechos con el indicador que mide la confianza en su enfermero, sin embargo, su eficiencia laboral alcanzó un puntaje de satisfacción de 82 personas.

Por otro lado, en la investigación de tesis denominada “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios médicos de urgencias del Hospital Nacional de Arzobispo Loayza, Lima, enero de 2015”. El propósito de este estudio científico fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Clínica de Medicina de Urgencias. En metodología fue de Diseño cualitativo, descriptivo, mediante la encuesta SERVPERF. Los resultados mostraron que un 92,2% de los usuarios se mostraron satisfechos según el tratamiento. La confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos reales del SERVPERF. En la encuesta se evidencia que un 80% de los usuarios estaban satisfechos.

TABLA 11 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	22	18,8
Regular	91	77,8
Buena	4	3,4
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados sobre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020, el 77.78% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 18.80% de los usuarios, refieren

la calidad de atención es mala, mientras el 3.42% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buena.

TABLA 12 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	54	46,2
Regular	62	53,0
Buena	1	,9
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados sobre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020, el 52.99% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 46.15% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala, mientras el 0.85% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buena.

TABLA 13 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	35	29,9
Regular	70	59,8
Buena	12	10,3
Total	117	100,0

FUENTE: SERVICIO DE EMERGENCIA

Se evidencia en los resultados sobre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020, el 59.8% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 29.9% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala, mientras el 10.3%de los usuarios, refieren la calidad de atención es buena.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El estudio ha determinado la calidad de la atención de la enfermería y la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia en la Pandemia COVID-19 en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo-Azangaro-2020, sabemos que el 91,45% de los usuarios mencionó la calidad de la atención de nivel regular, el 7,69% indicó buena calidad de atención, mientras que el 0,85% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala. No indica una buena atención de calidad. Es decir la calidad de atención es regular en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro.

SEGUNDA: En cuanto a la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19, el 77.78% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 18.80% de los usuarios, refieren la calidad de atención es mala, mientras el 3.42% de los usuarios, refieren la calidad de atención es buena. Es decir la institución debe desempeñar un papel muy importante en el proceso de relación entre el personal y los usuarios, considerando aspectos (empatía, seguridad, confianza, responsabilidad).

TERCERA: Se analizó la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro, el 52.99% de los usuarios, refieren que el

personal del Hospital brindar el servicio en forma regular desde el primer momento, mientras que el 46.15%, refieren no hay una buena atención.

CUARTA: Se evaluó la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro, el 52.83% de los usuarios, refieren la calidad de atención es regular, el 10.26%, refieren que la calidad de atención es buena.

RECOMENDACIONES

Primera: Hacer de conocimiento al Director del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo y al personal de enfermería que labore en el servicio de emergencia para así tener en cuenta en que aspectos y que actitudes deben mejorar para brindar un cuidado de calidad considerando que este es la razón de ser de toda institución de salud, el cual repercutirá en incrementar el nivel de satisfacción

Segunda: Incentivar en la institución hospitalaria y la Facultad de Enfermería se dé mayor énfasis al dictado de cursos o talleres relativos a la calidad de atención y la satisfacción del usuario y de esta manera incentivar o superar las expectativas del paciente, alcanzando con ello la plena satisfacción del paciente.

Tercera: Orientar a las nuevas generaciones, para que desarrollen o conserven la esencia del cuidado humano, donde permanezcan los valores éticos morales promuevan una conducta asertiva, que generen cambios significativos en la praxis.

Cuarta: Sugerir la realización de otras investigaciones sobre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los diferentes servicios del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo, con el compromiso y el involucramiento de todos en el proceso de mejora continua.

BIBLIOGRAFÍAS

1. Wu F, Zhao S, Yu B, Chen YM, Wang W, Song ZG, et al. A new coronavirus associated with human respiratory disease in China. *Nature*. 2020; 579(7798):265-269. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41586-020-2008-3>
2. Cucinotta D, Vanelli M. WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *Acta Bio Med.*; 91 (1):157-60. DOI: <https://doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>
3. World Health Organization (WHO). Coronavirus disease (COVID-19) situation reports. [Internet]. Geneva: WHO. 2020. [Citado el 29 de Marzo del 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
4. Hopman J, Allegranzi B, Mehtar S. Managing COVID-19 in Low-and Middle-Income Countries. *JAMA* 2020; Published online March 16, 2020. doi: <https://doi.org/10.1001/jama.2020.4169>
5. Ferguson NM, Landon D, Nedjati-Gilani G, Imai N, Ainslie K, Baguelin M, et al. Impact of nonpharmaceutical interventions (NPIs) to reduce COVID-19 mortality and healthcare demand [Internet]. London: Imperial College. [Citado el 29 de marzo del 2020]. DOI: <https://doi.org/10.25561/77482>
6. OMS. Sistemas de notificación en América Latina Washington D.C.: Organización Mundial de la Salud; 2013.
7. OPS. Desafíos de salud en América Latina y el Caribe. [Online].; 2015 [citado el 01 de Julio del 2020]. Disponible en: <http://www.paho.org/>.
8. Ardila, F., Martínez, S., Fuentes, M. & Borrero, E. (2015). Análisis de las demoras en salud en personas que enfermaron de gravedad o fallecieron por dengue en cinco ciudades de Colombia (Tesis de licenciatura). Universidad de Antioquia, Colombia.
9. Noguera, A., & Dueñas, M. (2011). Evaluación de la Calidad de la atención del Programa de Control Prenatal a partir de la atención brindada a las usuarias en el Centro de Salud Suroccidente de la ESE Popayán enero de 2011 (Tesis de Posgrado). Universidad del CAUCA, Popayán.

10. Vargas, G., Valecillos, J., y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Ciencias sociales*, XIX, 663- 671.
11. Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León (Tesis de grado de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
12. Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Med Hered*, (23), 88-95.
13. Colunga, C., López, M., Aguayo, G. & Muñoz, J. (2007). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalupe. *Revista cubana de salud pública*, (33),0
14. Pérez B, García P. Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. *Revista cubana enfermería*. 2005; 21(2).
15. Ávila GG. Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar No. 16. Infonavit, la estancia, colima. [Tesis de Maestría]. Colima: Universidad de Colima; 2007.
16. Morales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mistrato risaralda. Febrero a abril de 2009. [Tesis de grado]. Bogotá: Pontifica universidad javeriana; 2009.
17. Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. (Tesis de tesis profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
18. Vásquez, A. & López, A. (2015). Propuesta de mejora de la calidad de servicio en el policlínico Chiclayo Oeste ubicado en la ciudad de Chiclayo, durante el periodo 2013. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
19. Chávez P, Willy R, Carlos G. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. [Informe para dermatología peruana]. Lima: Dermatología Peruana, Lima; 2006.

20. Fernández RO. Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del Incor 2009". [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional de San Marcos, Lima; 2009.
21. Campos R. Calidad de servicio percibido según modelo Servqual, del hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. Revista de la enfermera vanguardista. 2008; 1(1).
22. Evelyn K.M. (2017) Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital Regional Manuel Núñez Butrón -Puno Recuperado. 02 de Julio del 2020
http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Pilco P. Satisfacción Del Usuario en relación al Personal Médico, En El Consultorio De Ginecología Del Hospital Carlos Monge Medrano - Juliaca 2012. [Tesis de post grado]. Universidad Alas peruanas, Puno; 2012.
24. Jaén Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención en los servicios de cirugía y medicina del hospital Manuel Núñez Butrón -puno- 2005. [Tesis de grado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2006.
25. Cuatrecasas L. Gestión Integral de la Calidad. España: Gestión; 2000.
26. OMS. Organización mundial de la salud. [Online]; 2015 [citado el 3 julio 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/es/>
27. Donabedian A. Evaluando la calidad de atención médica en la salud pública de México. 2nd ed. México d.f.; 1996.
28. Pinal FM. Calidad y salud. In calidad y salud; 2012; Toluca. p. 1-25.
29. Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. A Swedish version of the Dental Visit Satisfacción Scale. Acta Odontol Scand. 2000; p. 19-24.
30. Deming. Qualidade A revolução da administração Rio de Janeiro: Marques Saraiva S.A.; 1990.
31. Diogenes MA. Validación de una escala De Medida Para La Determinación De La Calidad De Servicio En Una Institución De Educación Superior. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de; 2003.

32. Lauro J. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Publicaciones Antioquia. 2004; p. 129.
33. Rojas MH. Mejoramiento de la Calidad De Servicios Mediante La Orientación Al Cliente Y El Compromiso De La Empresa; 1997

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la calidad de atención de la Enfermera y de satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro-2020	Determinar la calidad de atención de la enfermera y de satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.	Es probable que la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia COVID-19 sea satisfactoria	Calidad de Atención	Elementos Tangibles	<p>1 la Enfermera que le atiende en emergencia tiene el equipo de protección personal (EPP) adecuado</p> <p>2 el servicio de Emergencia cuenta con Equipos modernos.</p> <p>3 la ambientación del servicio de emergencia es cómodo y visualmente atractivo para Ud.</p> <p>4 a la falta de algún documento para ser atendido en emergencia la Enfermera muestra interés por solucionarlo.</p> <p>5 la enfermera del servicio de emergencia presta un buen servicio la primera vez.</p> <p>5 La enfermera responde a lo que Ud. esperaba. Ud. obtiene el servicio que esperaba.</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Método Inductivo con enfoque cuantitativo</p> <p>Población 315 usuarios</p> <p>Muestra: 177 usuarios de Emergencia</p>

Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	VD	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p>¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de Emergencia del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro-2020?</p>	<p>Conocer la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en el contexto de la Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.</p>	<p>Es probable que la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles del servicio de emergencia en el contexto de la pandemia COVID-19.</p> <p>Es probable que la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión</p>	<p>Grado de Satisfacción</p>	<p>Satisfacción Clínica</p> <p>Satisfacción administrativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5 El tiempo de espera para obtener la atención en el servicio de Emergencia fue satisfactorio 6 La Enfermera del servicio de emergencia actuó de manera oportuna y eficaz ante los procedimientos Indicados 7 La enfermera del servicio de emergencia resolvió algunas dudas que Ud. tenía en el tiempo adecuado. 8 La enfermera de emergencia fue amable y respetuoso con Ud. 	
<p>¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de Emergencia del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro-2020?</p>	<p>Analizar la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de emergencia en el contexto de la Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.</p>	<p>Fiabilidad del servicio de emergencia en el contexto de la pandemia COVID-19 sea Buena</p> <p>Es probable que la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión</p>			<ol style="list-style-type: none"> 6 La Enfermera del servicio de emergencia gestiono sus exámenes complementarios en el tiempo adecuado 7 le dieron facilidades para tramitar su H.C.L. De Emergencia 	

<p>¿Cuál es la calidad de atención de la enfermera y grado de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de Emergencia del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro-2020?</p>	<p>grado de satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en el contexto de la Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.</p>	<p>Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en el contexto de la pandemia COVID-19 sea Buena</p> <p>Es probable que la calidad de atención de la enfermera y el grado de satisfacción del usuario en la dimensión satisfacción clínica del servicio de emergencia en el contexto de la pandemia COVID-19 sea satisfactorio.</p>			<p>8 la sala en la que espero fue cómoda.</p> <p>9 El consultorio de emergencia está señalizado de forma adecuada</p> <p>10 el tiempo de espera en sala fue satisfactoria</p>	
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en la dimensión satisfacción clínica del servicio en Emergencia del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro-2020?</p>	<p>Conocer el grado de satisfacción del usuario en la dimensión satisfacción administrativa del servicio de emergencia en el contexto de la Pandemia COVID-19 en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020.</p>	<p>Es probable que el grado de satisfacción del usuario en la dimensión Satisfacción Administrativa del servicio de emergencia en el contexto de la pandemia COVID-19 sea satisfactorio.</p>				
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario en la dimensión satisfacción administrativa en Emergencia del Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro-2020?</p>						

ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala
V.I Calidad de Atención al Usuario	Elementos tangibles	1 La Enfermera que le atiende en emergencia tiene el equipo de protección personal (EPP) adecuado 2 El servicio de Emergencia cuenta con Equipos modernos. 3 La ambientación del servicio de emergencia es cómoda y visualmente atractivo para Ud.	Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Nominal
	Fiabilidad	4 A la falta de algún documento para ser atendido en emergencia la Enfermera muestra interés por solucionarlo. 5 La enfermera del servicio de emergencia presta un buen servicio la primera vez. 6 La enfermera responde a lo que Ud. esperaba. Ud. obtiene el servicio que esperaba. 7 La Enfermera del servicio de emergencia demuestra estar capacitada para responder a sus interrogantes.	Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Nominal
	Capacidad de respuesta	8 El tiempo de espera para obtener la atención en el servicio de Emergencia fue satisfactorio 9 La Enfermera del servicio de emergencia actuó de manera oportuna y eficaz ante los procedimientos Indicados 10 La enfermera del servicio de emergencia absolvió algunas dudas que Ud. tenía en el tiempo adecuado	Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Nominal
V.D satisfacción del usuario	Grado de Satisfacción	1 La información que le brindaron en el servicio de emergencia fue clara 2 La atención brindada en el servicio de emergencia fue agradable 3 La enfermera del servicio de emergencia le brindo comodidad y confort ambiental 4 En el servicio de emergencia respetaron su intimidad durante la atención. 5 La duración de la atención en emergencia fue la adecuada 6 La Enfermera del servicio de emergencia gestiona sus exámenes complementarios en el tiempo adecuado	Si No Si No Si No Si No	Nominal

ANEXO N° 3: GRÁFICOS

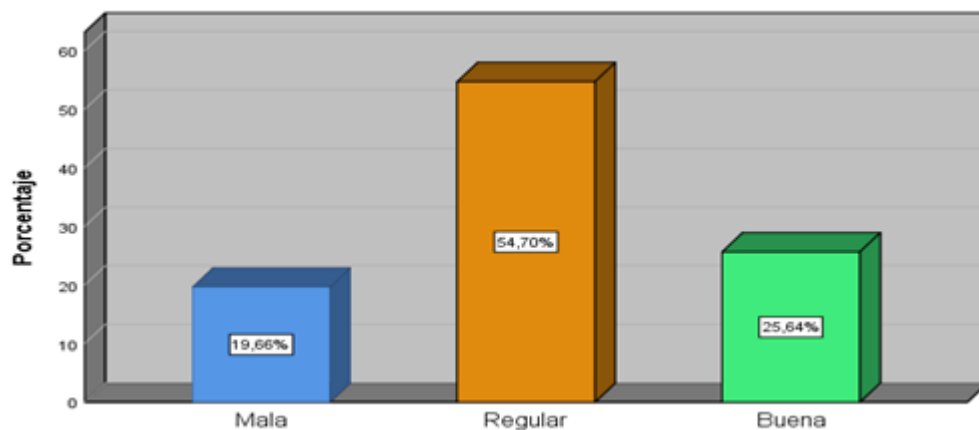


FIGURA 1 DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

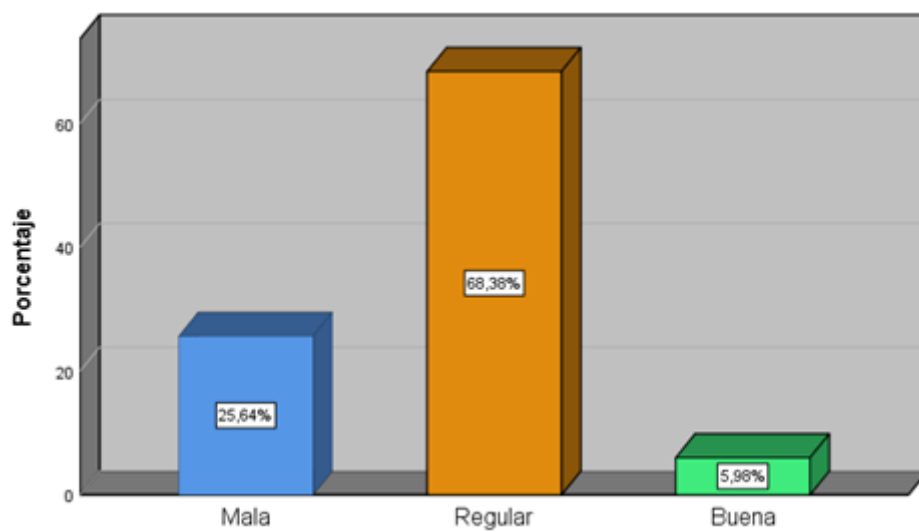


FIGURA 2 DIMENSIÓN FIABILIDAD

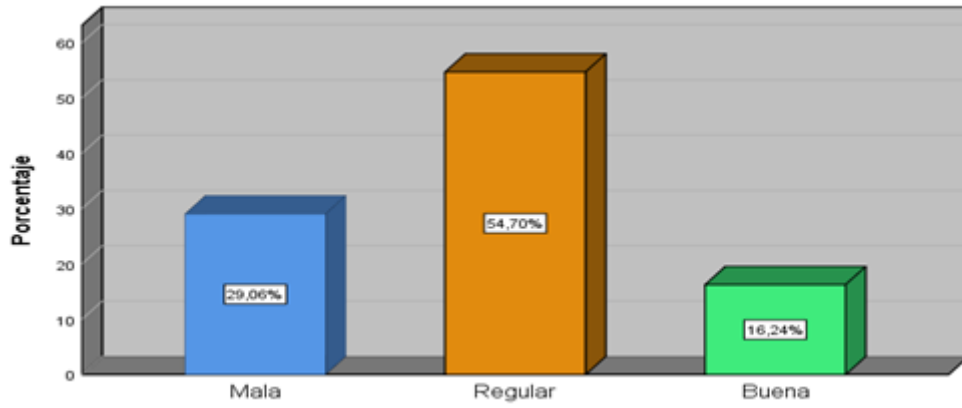


FIGURA 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

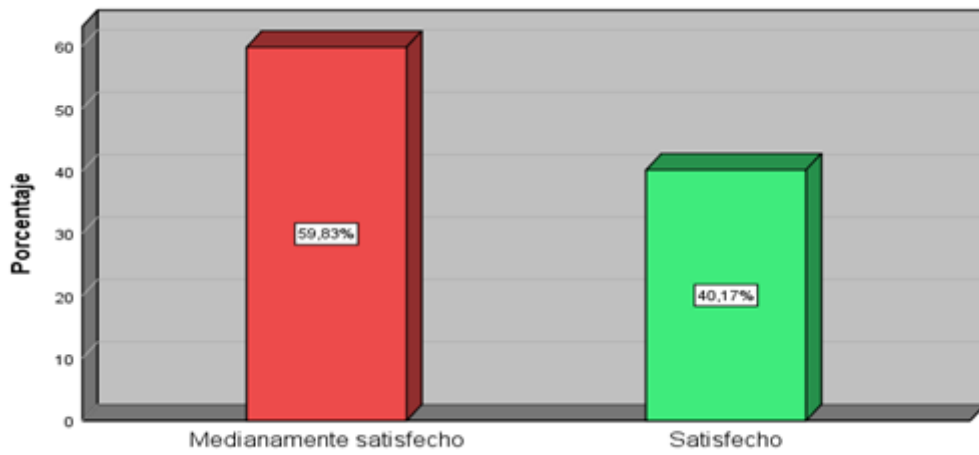


FIGURA 4 DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CLÍNICA

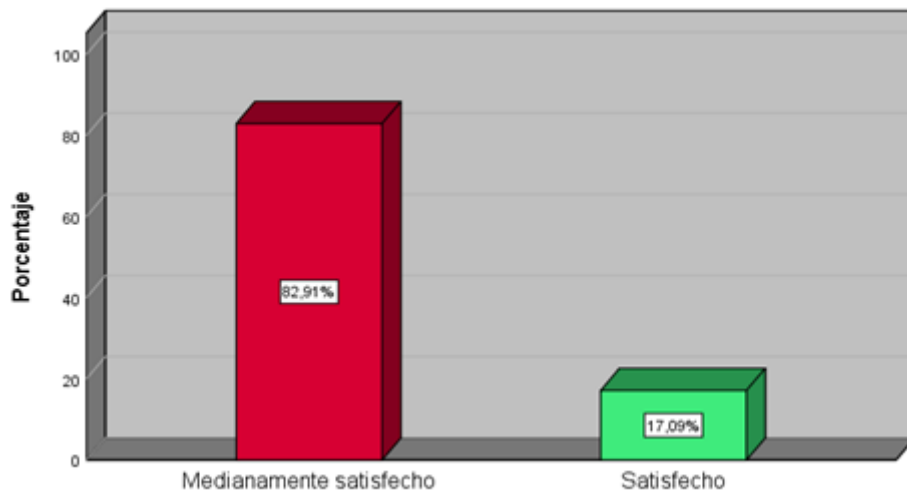


FIGURA 5 DIMENSIÓN SATISFACCIÓN ADMINISTRATIVA

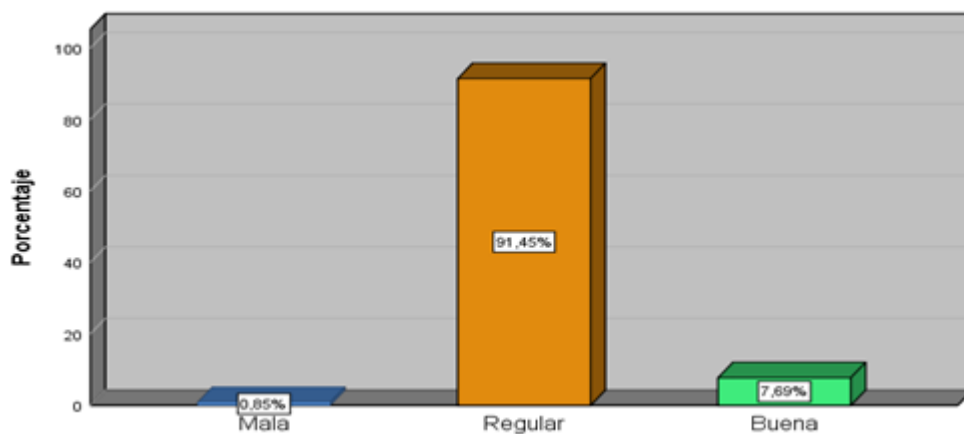


FIGURA 6 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19.

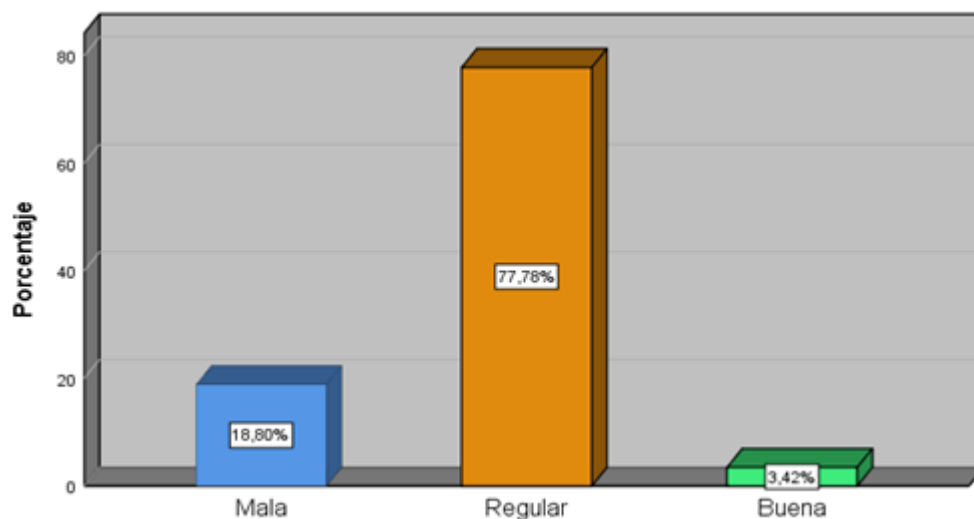


FIGURA 7 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID19.

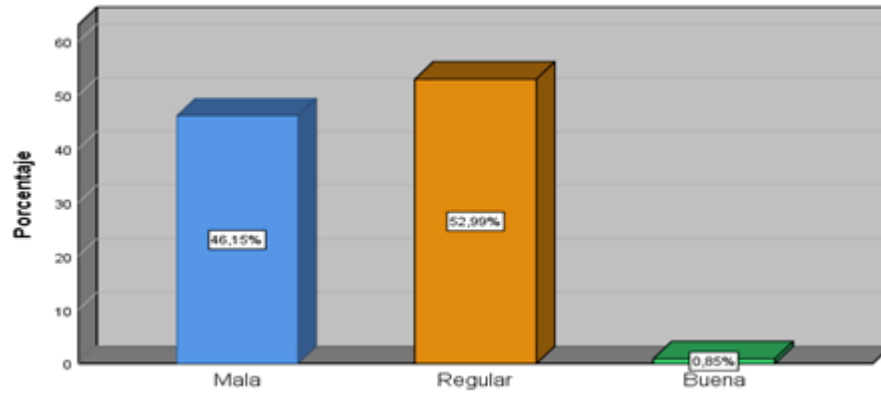


FIGURA 8 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19

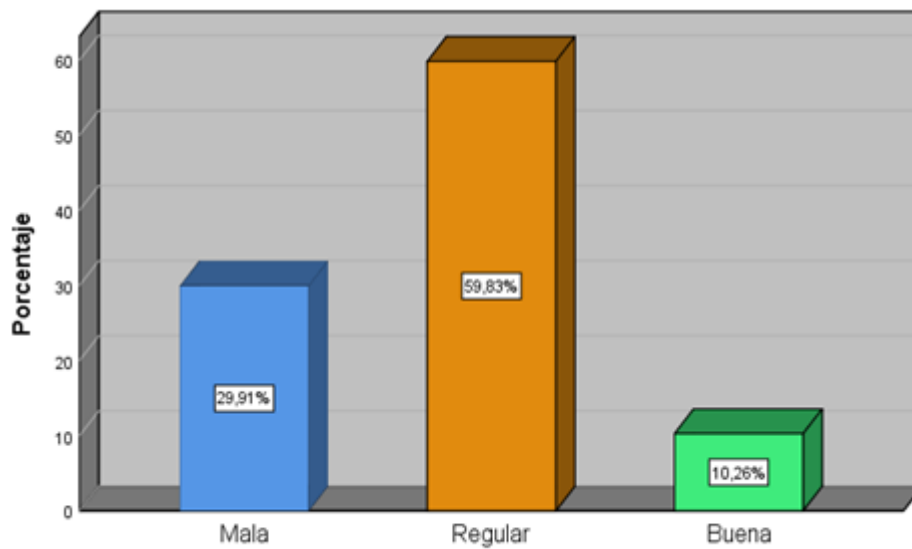


FIGURA 9 LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN PANDEMIA COVID-19.

ANEXO N° 4: ENCUESTA

Presentación

A continuación, le presentamos un cuestionario de preguntas para poder evaluar la calidad de Atención y grado de satisfacción, por favor marque la respuesta que usted crea correcta, se agradece su colaboración

I. Datos Generales

Instrucciones: Antes de empezar con la prueba nos gustaría que contestara unas preguntas generales sobre usted, marque con un aspa (X) y rellene los cuadros en blanco según sea su respuesta.

1.1 Sexo:

Femenino ()

Masculino ()

1.2 Edad:

II VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	Siempre	A veces	Nunca
01	La enfermera que le atiende en emergencia tiene el equipo de protección personal (epp)adecuado			
02	El servicio de emergencia cuenta con equipos modernos.			
03	La ambientación del servicio de emergencia es cómoda y visualmente atractivo para usted			

	DIMENSIÓN FIABILIDAD			
04	A la falta de algún documento para ser atendido en emergencia la enfermera muestra interés por solucionarlo			
05	La enfermera del servicio de emergencia presta un buen servicio la primera vez.			
06	La enfermera responde a lo que Ud. Esperaba. Ud. Obtiene el servicio que esperaba			
07	La enfermera del servicio de emergencia demuestra estar capacitada para responder a sus interrogantes.			
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA			
08	El tiempo de espera para obtener la atención en el servicio de emergencia fue satisfactorio			
09	La enfermera del servicio de emergencia actuó de manera oportuna y eficaz ante los procedimientos indicados			
10	La enfermera del servicio de emergencia absolvió algunas dudas que usted tenía en el tiempo adecuado			

III Variable Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIÓN DE SATISFACCIÓN CLÍNICA	SI	NO
01	La información que le brindaron en el servicio de emergencia fue clara		

02	La atención brindada en el servicio de emergencia fue agradable		
03	La enfermera del servicio de emergencia brindo comodidad y confort		
04	En el servicio de emergencia respetaron su intimidad durante su atención		
05	La duración de la atención en emergencia fue la adecuada		
06	La enfermera del servicio de emergencia gestiona sus exámenes complementarias en el tiempo adecuado		
DIMENSIÓN LA SATISFACCIÓN ADMINISTRATIVA			
07	Le dieron facilidad para tramitar su H.CL de emergencia		
08	La sala en la que espero fue cómoda		
09	El consultorio de emergencia está señalizado de forma adecuada		
10	El tiempo de espera en sala fue satisfactoria		

ANEXO N° 5: VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Milvia Yovana Ticora Paucoto
 con documento de identidad N° 43702322, de profesión Médico Cirujano
 Grado de Médico, ejercicio actualmente como Médico

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de la aplicación en el Serv. Mod. escribe el grado nivel, institución o en su defecto datos de la muestra de investigación.

Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcaino - Arungara
Aplicado con una muestra 177 población

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	

Fecha: 23/08/2021

Firma
 DNI: 43702322

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Sonia Condori Coaguira
 con documento de identidad N° 02038406, de profesión Lic. enfermería
 Grado de Especialista, ejercicio actualmente como Enfermera Asistencial
Centro Quirúrgico

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de la aplicación en el escribe el grado nivel, institución o en su defecto datos de la muestra de investigación .

Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcaro
Aranguez con una muestra 777

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	

Fecha: 16/08/2021


 Firma
 DNI: 02038406

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Maritza Malatesta Montes
 con documento de identidad N° 04820307, de profesión Lic. ENFERMERIA
 Grado de Especialista, ejercicio actualmente como ENFERMERA ASISTENCIAL
EMERGENCIA Y
DESASTRES

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de la aplicación en el SERVICIO describe el grado nivel, institución o en su defecto datos de la muestra de investigación .

HOSPITAL Carlos Cerezo Roselló Vizcarra
Azuácaro con una muestra de 30 Lic en

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

Fecha: 23/09/21



 Maritza Malatesta Montes
 LIC EN ENFERMERIA
 CEP: 081642

Firma
 DNI: 04820307

FOTOS REALIZANDO ENCUESTA AL PACIENTE

