UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS

PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD INTERDISCIPLINARIA CON MENCIÓN EN: EMERGENCIAS Y DESASTRES

AUTORES: LIC. ENF. SHERILYN CINDY FLORES REÁTEGUI

LIC. ENF. EMERSON GINO PUMAYALLY GONZALES

ASESORA: DRA. ELDALAINE TORRES VARGAS

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0151-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020"

Cuyo(s) autor (es)	**:**	**PUMAYALLY GONZALES, EMERSON GINO** **FLORES REATEGUI, SHERILYN CINDY**
Facultad	:	CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional	:	ENFERMERÍA
Programa	:	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
Especialidad	:	EMERGENCIA Y DESASTRES
Asesor(a)	:	Dra. TORRES VARGAS, ELDALAINE

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 14/04/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON

Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD VIRTUAL

En Pucallpa, a los **veintisiete (27)** días del mes de **agosto** de **2021**, siendo las **11:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Título de Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas**
MIEMBRO : **Mg. Rolinda Falcón Riva Agüero**
MIEMBRO : **Mg. Gaby Luz Panduro Salas**

Para proceder a la evaluación de la sustentación pública de la Tesis titulada:

PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA, 2020

Presentada por los Profesionales:

Lic. Enf. **SHERILYN CINDY FLORES REÁTEGUI**
Lic. Enf. **EMERSON GINO PUMAYALLY GONZALES**

Teniendo en calidad de Asesor a: **Dra. Eldalaine Torres Vargas (ORCID 0000-0002-6786-0975) (DNI 00089850)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: **APROBADA - BUENA**

Quedando los profesionales expeditos para que se les otorgue el Título de Segunda Especialidad Interdisciplinaria, con mención en: **EMERGENCIAS Y DESASTRES.**

Siendo las 13.00 horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa, **veintisiete (27) de agosto de 2021**

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
PRESIDENTE

Mg. Rolinda Falcón Riva Agüero
MIEMBRO

Mg. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Emerson Gino Pumayally Gonzales
identificado(a) con DNI N° 47578887; de la **Escuela Profesional**: Enfermería: Programa de segunda especialidad
Facultad: Ciencias de la Salud.
con la tesis titulada: "Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. 2020"
declaro bajo juramento que:

1) La tesis que presento es de mi autoría.
2) He redactado considerando las normas internacionales de redacción, citas y referencias bibliográficas de acuerdo a mi especialidad, respetando los derechos de autor. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente por mí, para obtener algún grado académico.
4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5) Los documentos adjuntados que presento tales como: Acta de sustentación, Constancia Antiplagio y otros que contengan firmas; corresponden a los originales, pudiendo entregar cuando las oficinas pertinentes me soliciten.

Finalmente, de identificarse **fraude** (*datos falsos*), **plagio** (*información sin citar a autores verdaderos*), **autoplagio** (*presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado*), **piratería** (*uso ilegal de información ajena*), **falsificación** (*representar falsamente las ideas de otros*), **firma** y **huella dactilar falsa**; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Código Penal estipulado en el Decreto Legislativo N°635, Artículos N°218,219 y 220.

Domicilio actual: Psje 10 de Marzo Mz Ñ Lt 13.

Fecha: 30/11/2021



FIRMA

HUELLA DACTILAR

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Sharilyn Andy Flores Ráteguí
identificado(a) con DNI N° 71423574; de la **Escuela Profesional**: Enfermería, Programa de Segunda especialidad
Facultad: Ciencias de la Salud.
con la tesis titulada: "Percepción del usuario externo sobre la Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2020"
declaro bajo juramento que:

1) La tesis que presento es de mi autoría.
2) He redactado considerando las normas internacionales de redacción, citas y referencias bibliográficas de acuerdo a mi especialidad, respetando los derechos de autor. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente por mí, para obtener algún grado académico.
4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5) Los documentos adjuntados que presento tales como: Acta de sustentación, Constancia Antiplagio y otros que contengan firmas; corresponden a los originales, pudiendo entregar cuando las oficinas pertinentes me soliciten.

Finalmente, de identificarse **fraude** (*datos falsos*), **plagio** (*información sin citar a autores verdaderos*), **autoplagio** (*presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado*), **piratería** (*uso ilegal de información ajena*), **falsificación** (*representar falsamente las ideas de otros*), **firma** y **huella dactilar falsa**; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Código Penal estipulado en el Decreto Legislativo N°635, Artículos N°218,219 y 220.

Domicilio actual: Jr. Victor Montalvo nº 556.

Fecha: 30 / 11 / 2021



FIRMA

HUELLA DACTILAR

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

Yo, Sherilyn Cindy Flores Reátegui

Autor de la TESIS titulada:

"Percepción del usuario externo sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dra. Torres Vargas, Eldalaine

Título en: Segunda Especialidad interdisciplinaria con mención en: Emergencia y Desastres.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del repositorio institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

☒ **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 11 / 2021

Email: shery-cindy-0424@hotmail.com firma:

Teléfono: 944819921 DNI: 71423544

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

Yo, Emerson Qino Pumayally Gonzales

Autor de la TESIS titulada:

"Percepción del usuario externo sobre la Calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dra. Torres Vargas, Eldalaine

Título en: Segunda Especialidad interdisciplinaria con mención en: Emergencia y Desastres

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del repositorio institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

[X] **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

[ ] **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 11 / 2021

Email: Scorpion_dorado_0424@hotmail.com. firma:

Teléfono: 941980183 DNI : 47578887.

Esta tesis fue aprobada por el Jurado Evaluador para optar el Titulo de Segunda Especialidad de Interdisciplinaria con mención en: Emergencias y Desastres:

_____

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas

Presidente

_____ _____

Mg. Rolinda Falcón Riva Agüero

Miembro

Mg. Gaby Luz Panduro Salas

Miembro

DEDICATORIA

A mi amada madrecita, papito y toda mi familia, por su apoyo de carácter emocional y psicológico que me brindaron en estos años de perfeccionamiento profesional.

Sherilyn Cindy.

Con cariño y aprecio a mi linda familia, quienes con su entusiasmo fueron el soporte fundamental para culminar esta etapa de perfeccionamiento profesional.

Emerson Gino.

AGRADECIMIENTO

A los catedráticos que desarrollan las sesiones en el programa de segunda especialidad, en especial a la responsable de la asignatura de Investigación, por los conocimientos impartidos respecto al proceso de investigación.

A la Dra. Eldalaine Torres Vargas, asesora del proceso de investigación, por sus sabios consejos y orientación que fue valioso en ese momento e hizo posible continuar con el proceso de investigación.

A las autoridades del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, quienes brindaron las facilidades para la recolección de los datos.

A los Jurados Evaluadores por su tiempo y dedicación al brindar sus juicios críticos en bien del desarrollo del proyecto de investigación el cual nos permitió identificar y mejorar aspectos en cuanto a estructura y proceso.

Finalmente, a todos los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, y a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a la realización del presente estudio.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Metodología; corresponde a un diseño no experimental; descriptivo, transversal y prospectivo; población de 81 usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa durante el mes de diciembre de 2020; como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto de 22 ítems. Resultados, el 64.2% (52) califican a la calidad de atención como regular; el 25.9% (21) lo califican como buena; y el 9.9% (08) lo califican como deficiente. En la dimensión técnico – científica, el 60.5% (49) lo califican como regular; el 29.6% (24) lo califican como buena; y el 9.9% (08) lo califican como deficiente. En la dimensión humana, el 61.8% (50) lo califican como regular; el 32.1% (26) lo califican como buena; y el 6.1% (05) lo califican como deficiente. En la dimensión entorno, el 60.5% (49) lo califican como regular; el 23.4% (19) lo califican como buena; y el 16.1% (13) lo califican como deficiente. Conclusiones; La calidad de atención es calificada como regular en más de la mitad de los entrevistados con tendencia a calidad de atención buena. La calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, es calificada como regular con tendencia a buena; en la dimensión humana, es calificada como regular con tendencia a buena y en la dimensión entorno, es calificada como regular con tendencia a buena.

Palabras clave; percepción, calidad de atención, usuario externo.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the perception of the external user on the quality of care of the Nursing professional in the emergency service of the Regional Hospital of Pucallpa, 2020. Methodology; corresponds to a non-experimental design; descriptive, transversal and prospective; population of 81 external users of the emergency service of the Regional Hospital of Pucallpa during the month of December 2020; The survey was used as a technique and a questionnaire made up of 22 items as an instrument. Results, 64.2% (52) qualify the quality of care as fair; 25.9% (21) rate it as good; and 9.9% (08) rate it as deficient. In the technical-scientific dimension, 60.5% (49) classify it as regular; 29.6% (24) rate it as good; and 9.9% (08) rate it as deficient. In the human dimension, 61.8% (50) rate it as fair; 32.1% (26) rate it as good; and 6.1% (05) rate it as deficient. In the environment dimension, 60.5% (49) rate it as fair; 23.4% (19) rate it as good; and 16.1% (13) rate it as deficient. Conclusions; The quality of care is rated as fair in more than half of the interviewees, with a tendency towards good quality of care. The quality of care, in the technical-scientific dimension, is classified as fair with a tendency to good, in the human dimension, is classified as fair with a tendency to good and in the environment dimension, is rated as fair with a tendency to good.

Key words; perception, quality of care, external user.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN V

ABSTRACT Vi

ÍNDICE Vii

INTRODUCIÓN Ix

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema de investigación 11

1.2. Justificación 14

1.3. Propósito o importancia 15

1.4. Formulación del problema de investigación 16

1.5. Objetivos 16

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes 18

2.2 Bases teóricas 28

2.3. Definición de términos operacionales 42

2.4. Hipótesis y variables 43

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito de estudio 48

3.2. Población 48

3.3. Muestra 48

3.4. Nivel y tipo de estudio 49

3.5. Diseño de investigación 49

3.6. Técnicas e instrumentos 50

3.7. Procedimiento de recolección de datos 50

3.8. Plan de tabulación, análisis y discusión de los resultados 51

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de tablas 52

CONCLUSIONES 62

SUGERENCIAS 63

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

ANEXOS 68

INTRODUCCIÓN

La atención de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia de la atención de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios de salud, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención.

Es por eso que, se desarrolló el presente estudio para responder a la pregunta de investigación y que a continuación se presenta el informe considerando la estructura del reglamento general de títulos del Programa de Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de Ucayali, y que comprende cuatro capítulos; el primer capítulo está compuesto del planteamiento del problema de investigación: Descripción del problema, justificación, propósito o importancia, formulación del problema, y objetivos.

El segundo capítulo sobre marco teórico contiene: Los antecedentes del problema, planteamiento teórico del problema, definición de términos básicos, hipótesis, variable y la operacionalización de la variable.

En el capítulo tercero se compila información respecto a la metodología, diseño metodológico, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, y tratamiento de datos.

En el capítulo cuarto se considera a los resultados y discusión.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones y las páginas preliminar

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema de investigación

Es importante señalar que según los estudios realizados por Schimmel, el hecho de que un 20% de pacientes que ingresaban en hospitales universitarios sufrían alguna iatrogenia y que el 25% de las mismas se podrían considerar como graves, igualmente, estudios desarrollados en EEUU, Australia, Gran Bretaña, Dinamarca, Nueva Zelanda y Canadá ponen de manifiesto que la tasa de efectos adversos en hospitales oscila entre un 4-17% (1).

También es importante señalar que los resultados de un estudio desarrollado por Harvard Medical practice (HMpS), el cual podría considerarse como trabajo de referencia sobre estos aspectos, estimó una incidencia de efectos adversos del 3.7% en las 30.121 historias clínicas de pacientes analizadas, y que el 70% de los mismos provocó discapacidades leves, el 3% discapacidades permanentes y en el 14% de los pacientes contribuyeron a su muerte. (2)

Por lo que es importante destacar que, según el informe del Estudio Nacional sobre los efectos adversos ligados a la hospitalización, se estima que el 37.4% de los efectos adversos estaban relacionados con la medicación, las infecciones nosocomiales de todos los tipos representaban el 25.3% del total y el 25% estaban relacionadas con problemas técnicos durante los

procedimientos que se les realizan a los pacientes. Además, un 31.4% de los efectos adversos identificados, tuvieron como consecuencia un incremento de las estancias, de los 1063 pacientes que desarrollaron un efecto adverso el 66.3% precisó procedimientos adicionales y un 69.9% tratamientos adicionales. Por último, el 42,8% de los efectos adversos se consideraron como evitables. Otros estudios recientemente publicados en España establecen que la tasa de pacientes que desarrollan lesiones por presión en hospitales oscila entre 8-16% y que entre un 12-49% de los pacientes quirúrgicos manifiestan dolor durante su hospitalización. Los errores en la administración de medicamentos fluctúan entre el 8 y el 10% en los centros estudiados. Por último, si recabamos los datos sobre pacientes que desarrollan flebitis post canalización obtenemos cifras comprendidas entre el 6 y el 12% (2).

Situación similar que se describe en la realidad peruana, ya que un estudio realizado por Silvia Becerra sobre nivel de atención humanizada en el actuar de la enfermera en el departamento de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, de las enfermeras de los 3 turnos solo el 10% de ellas alcanzo nivel medio de trato humanizado y 90% nivel mínimo (3).

Además, en nuestro país, uno de los objetivos de la política de desarrollo de enfermería para América Latina es incrementar la calidad del personal de enfermería en los servicios de salud. Ya que encuestas realizadas por la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, muestran que la población peruana se encuentra insatisfecha con la calidad del cuidado brindada en hospitales públicos, centros y puestos de salud; obteniendo como resultado 72% de insatisfacción en la atención del cuidado por el personal de enfermería. Por lo que, en la actualidad se puede decir que el punto de vista de los usuarios es como un indicador para identificar y evaluar las intervenciones de las instituciones de salud; ellos nos proporcionan la información sobre la calidad de atención que se les brinda. (4)

No obstante en un estudio realizado por el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en el año 2012, demostró que más del 50% de pacientes indicó porcentajes de aprobación en relación a las categorías siempre y casi siempre y en relación con las características negativas de percepción de la calidad de atención de enfermería, el 58.4% de pacientes refirió ser tratado como un numero de cama o un diagnóstico, llegando a la conclusión de que la calidad de la atención de enfermería desde la percepción del usuario se caracteriza por una buena aceptación pero una clara insatisfacción con el ambiente físico de emergencia (5).

También es sabido que, en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, los pacientes refieren: “a veces la enfermera me grita…, no tiene paciencia…, demora en atenderme…, no me explica cuando tengo algún

procedimiento o el medicamento que me va aplicar…, no me saluda…, no responde a mis preguntas…", entre otras expresiones.

1.2. Justificación

El presente estudio de investigación se justifica:

Porque, la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional, por lo que surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros. Porque, en nuestro país el servicio de salud ofrecido por el MINSA y ESSALUD es desaprobado por los peruanos en un 62% (Ugarte O. entrevista RPP diciembre 2017). Largas colas y largos tiempos de espera para conseguir una cita o para programar una cirugía, la falta de equipamiento, infraestructura, medicamentos e insumos teniendo en cuenta que la demanda en los servicios de salud es mayor a la oferta ofrecida, además el bajo crecimiento en la contratación y/o nombramiento de profesionales en la salud hace evidente el mal trato a los usuarios y sean mal vistos por la población (6).

Además, en la región Ucayali esta problemática en la salud no es ajena, pues los hospitales del MINSA superan en un 64% de su capacidad, tienen una

demanda superiormente mayor para los que fueron proyectados en su época. (6)

Por lo que, se justifica desarrollar la presente investigación, ya que permitirá determinar la opinión de los usuarios acerca de la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Propósito o importancia

El estudio pretende evaluar el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, para proponer y desarrollar programas que conduzcan a mejorar la satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia a fin de mejorar la relación enfermera – paciente.

Así mismo, la presente investigación resulta de gran interés porque son pocos los registros de estudios sobre la calidad de atención del profesional de enfermería, por lo que al final del proceso de investigación se aportará conocimiento científico, información útil, que servirá de guía metodológica a futuras investigaciones que puedan realizarse abordando el tema de calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

Formulación del problema de investigación.

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?
- ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión humana, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?
- ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión entorno, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.
- Valorar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión humana, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.
- Valorar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión entorno, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Borré Y, Vega Y., Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en el servicio de medicina Hospital Regional de Barranquilla periodo Febrero – Abril 2014 (Colombia). Universidad Nacional de Colombia. El objetivo de la presente investigación fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método, se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Resultados, El 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Conclusión, El

78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida (7).

Ramírez Nidia y Pimentel Rubén determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona (República Dominicana) en febrero del 2011 y encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26.9%, muy bueno para 31.6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16.9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría está satisfecho con el servicio prestado. Dentro de los aspectos insatisfactorios de la Emergencia se reportó atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa. (8)

2.1.2. Nacional.

Zavaleta E., y García L., realizaron el estudio titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Tuvo como objetivo conocer la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación del Minsa y Essalud Chota. Se planteó la hipótesis de investigación: Existe relación entre la calidad de atención y

satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota, 2018. La muestra fue de 59 usuarios externos atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación del “hospital José Hernán soto cadenillas (Minsa)” y 40 del “Centro Médico” de (Essalud) Chota en el período Marzo, Abril y Mayo del 2018. Tipo de estudio: correlacional - transversal. Se aplicó una encuesta a los usuarios luego de haber recibido la atención en el servicio. En función de los objetivos se encontraron los siguientes resultados: se aprecia que la mayoría el 78,0 % de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, tienen una calidad de atención REGULAR. Y la satisfacción fue de un 67,8 %, de los usuarios externos motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA También en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de Essalud Chota, con un 82,5 tienen una calidad de atención REGULAR Y la satisfacción fue de un 72,5 % de los usuarios externos, motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA. Para conocer la diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson, y la contratación de la hipótesis. Observamos un Chi cuadrado donde los resultados fueron p-valor = 0,376 por parte de Minsa y un p-valor = 0,071 por parte de Essalud lo

cual se rechaza la H0 por lo tanto concluimos que Si existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA y EsSalud de la ciudad de Chota (p-valor G1 ≠ p-valor G2) (9).

Quispe Y., “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015, Universidad Nacional José María Arguedas – Perú. Material y Método**,** el trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, muestra representativa de 159 usuarios. Resultados, los resultados en datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar que existe

relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Conclusiones, en general utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario (10).

García D., “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero – Mayo 2013. Materiales y Métodos, análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud, fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos, estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados, de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos

encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Conclusiones, según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios (11).

Tarrillo V., “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. Metodología, estudio de investigación descriptivo-transversal, de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra está constituida por 30 pacientes en condiciones de alta del servicio de emergencia, la técnica es la entrevista y el instrumento es una escala

de modificada tipo Likert. Conclusiones 1. El nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital E. Bernales de la atención que brinda el profesional de enfermería, es alto con tendencia a medio, siendo la más baja la dimensión técnica con respecto a la Interpersonal, esto debido al indicador oportuno, en lo que respecta la privacidad durante procedimientos y a la calidad de la educación, información comunicación. 2. Con respecto a la dimensión interpersonal se observó que a pesar de tener un mayor porcentaje de satisfacción alto está estrechamente relacionado con el nivel medio, esto debido a que en los indicadores empatía, claridad y discreción tiene un nivel medio con tendencia a alto, y solo el indicador respeto un nivel de satisfacción bajo con tendencia al medio. 3. En la dimensión interpersonal con respecto al indicador respeto se evidencia un nivel de satisfacción bajo con tendencia al medio, relacionado a que mayoría del personal se refiere al paciente no por su nombre sino por su enfermedad o número de cama (12).

2.1.3. Local.

Alarcón Y. y Gómez D, realizaron el estudio “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de Junio y Julio 2017”. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de

enfermería en dicha institución. El diseño metodológico de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal y se usó como instrumento la escala Likert y una muestra constituida por 100 adultos mayores. En los resultados se encontró que los pacientes adultos mayores hospitalizados en el servicio de medicina tenían en la dimensión de cuidado de estimulación un nivel de satisfacción alto; la dimensión cuidado de confirmación, un nivel de satisfacción medio, la dimensión cuidado de consecución y continuidad de la vida, un nivel de satisfacción medio; la dimensión de cuidado para resguardar la autoimagen, un nivel de satisfacción alto; la dimensión de cuidado de sosiego y relajación, un nivel de satisfacción alto, la dimensión de cuidado de compensación, un nivel de satisfacción alto. Los autores concluyeron, lo siguiente: Los pacientes adultos mayores tenían un nivel de satisfacción alto de 47% con tendencia a un nivel de satisfacción medio de 40%, por lo tanto, había una mínima cantidad de pacientes adultos mayores con un nivel de satisfacción bajo de 13% (13).

Ramírez A., y Tello R., Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II ESSalud-Pucallpa 2016. Objetivo; determinar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II Essalud-Pucallpa 2016. Se trata de un estudio descriptivo, de diseño no

experimental de corte trasversal. La población estuvo constituida por 100 pacientes de los servicios de medicina, cirugía, gineco-obstetricia y pediatría del Hospital II Essalud Pucallpa-2016. La muestra fue 80 equivalente al 8.9% de la población de estudio. Los datos se recolectaron utilizando la técnica de la entrevista y su instrumento que fue el cuestionario de nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería. Entre los resultados del estudio tenemos que de un total de 80 encuestados (100%) se observa que del 100% de los pacientes hospitalizados el 52,5% está satisfecho con el cuidado de enfermería y el 38,8% está regularmente satisfecho con el cuidado de enfermería. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, indican que están regularmente satisfecho con los cuidados que brinda el profesional de enfermería (14).

Huamán E. y Soto E. investigaron sobre Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del usuario hospitalizado en los servicios de medicina y cirugía del hospital amazónico 2014. El método de estudio fue el no experimental, descriptivo, prospectivo, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía, del Hospital Amazónico. Resultados: La calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina es buena, siendo la dimensión espiritual con mayor porcentaje (86.7%),

seguido de la dimensión psicológica alcanzando el 73.3%, mientras las dimensiones biológicas y social tuvieron menor porcentaje (60% y 50%). En el servicio de cirugía se encontró que la mayoría de usuarios perciben que las dimensiones en donde el profesional de enfermería brinda mejor atención es la dimensión biológica (86.7%), seguida de la psicológica 80% y la espiritual (66.7%), siendo la social la más baja (43.3%) en comparación con la percepción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina. Conclusiones: La mayoría de usuarios califican al cuidado que brinda el profesional de enfermería de buena calidad, es decir existe una cercana relación entre enfermera-usuario y se toma en cuenta las dimensiones del cuidado en cuanto la hidratación, alimentación, sueño, dolor, control de funciones vitales, estima, trato, autorrealización, paciencia, confianza, relaciones interpersonales, comunicación, esperanza y respeto por sus creencias (15).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Rojas, D., Propone la teoría denominada Orígenes y tendencias de la calidad total. Es intrínseco al hombre el deseo de superación, lo cual ha sido el elemento clave para el avance tecnológico y cultural de la humanidad. En este proceso destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano. Por su parte los fenicios diseñaron algunos métodos un poco más sofisticados cuya finalidad era eliminar de una vez por todas las posibilidades de que alguien repitiera errores. Para ello, se cortaba la mano del individuo que lo cometía. A medida que en la edad media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron explicitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos. En el pasado se observa una clara relación del hombre con el resultado de su trabajo. Por el contrario, la mecanización, la producción en serie y la especialización de los procesos productivos han separado al hombre del producto de su esfuerzo e incluso se llega a alcanzar el extremo de que éste ya no logra distinguir el valor que agrega y con alguna frecuencia también ignora lo que produce la empresa donde presta sus servicios. Desde esa perspectiva y con esos antecedentes que vinculan al hombre con su obra Calidad Total no solo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano,

incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este involucramiento lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su labor (16).

Según Marriner, A; Raile, M., cita a Dorothea Orem, quien propone la Teorías del Autocuidado, la presentó en la década de los cincuenta y se publicó en 1972. La define como déficit de autocuidado, compuesta por tres teorías relacionadas: Teoría del Autocuidado, Teoría del déficit del autocuidado y Teoría de sistemas de enfermería (17).

La teoría del autocuidado: consiste en la práctica de actividades que las personas maduras o que están madurando, inician y llevan a cabo en determinados periodos de tiempo, por sus propios medios y con el interés de mantener un funcionamiento vivo y sano, y continuar con el desarrollo personal y el bienestar.

El déficit de autocuidado descrito por Orem se da cuando la relación entre las propiedades humanas de necesidad terapéutica y la capacidad de autocuidado desarrollada no son operativas o adecuadas para conocer y cubrir algunos o todos los componentes de la necesidad terapéutica de autocuidado existente Aquí actúan los sistemas de enfermería. Sistemas de enfermería: son las acciones que realiza la enfermera de acuerdo con las necesidades terapéuticas de autocuidado

de sus pacientes para proteger y regular el ejercicio o desarrollo de la actividad de autocuidado de los mismos. Las capacidades de autocuidado están directamente influenciadas por la cultura, el grupo social en el que está inserta la persona, el conocimiento de habilidades de autocuidado y el repertorio para mantenerlas, estas pueden ser totalmente o parcialmente compensatorios a su estado de salud; así como por la capacidad de aprendizaje para hacer frente a las dificultades con las que se encuentra a lo largo de su historia (17).

La teoría del autocuidado se considera como la capacidad de un individuo para realizar todas las actividades necesarias para vivir y sobrevivir con bienestar. Esta autora considera el concepto “auto” como la totalidad de un individuo, donde no sólo incluye sus necesidades físicas, sino también las necesidades psicológicas y espirituales, y el concepto “cuidado” como la totalidad de actividades que un individuo inicia para mantener la vida y desarrollarse de una forma que sea normal para él. Así, el autocuidado es la práctica de actividades que los individuos inician y realizan en su propio beneficio para el mantenimiento de la salud, la vida y el bienestar (17).

2.2.2. Conceptos de la Calidad de Atención

Donabedian A. Propuso en 1980 una definición de calidad asistencial. “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda

proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (18).

En el mismo sentido para definir calidad se hace referencia a la Organización Internacional de Estandarización lo que en inglés es International Organizatión for Standarization (ISO), en 1989 definió que: “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado”. Esta definición que gozo desde el inicio de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define éste, Efectivamente, el concepto de calidad varía en función de quien lo utiliza y en consecuencia la idea de calidad será distinta cuando la aplica la administración, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y aún por los usuarios. Sin embargo, es evidente que estas tres ideas distintas de calidad se entrelazan y se encuentran en una zona común (18).

Del mismo modo, una definición de la calidad según la Organización Mundial de la Salud. “Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéutica más adecuada para conseguir

una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del médico; y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de afectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (18).

Según la RM N° 519-2006/MINSA "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario" (19).

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término "medica" no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera, cuando se hable de "usuario" no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud (19).

También hacemos referencia a la RM N° 519-2006/MINSA, que dimensiona la calidad según la presentación de Donabedian A. Que

propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto de confort o entorno de la atención y según la RM N° 519-2006/MINSA quien se basa en la propuesta de Avedis Donabedian que lo reformula en:

2.2.3. Dimensiones de la percepción sobre la calidad de atención.

Dimensión Técnico – científica, Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, Continuidad, seguridad, integralidad.

- Efectividad, se refiere a lograr efectos positivos en el estado de salud de la población.
- Eficacia, es la capacidad de producir un resultado especifico en la asistencia del servicio de salud aplicando educadamente las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, es el uso apropiado de recursos considerados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, asistencia ininterrumpida del servicio, sin interrupciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante (18).

Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- Respetar los derechos, a la cultura y a las características propias de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética-Deontológico, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (18).

Dimensión del Entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que forman valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

- Comodidad. Es la que facilita la estancia en un lugar. También La palabra comodidad proviene en su etimología del latín “commoditas”, referido a aquello que posee la calidad de cómodo.
- Ambientación, es la colocación y distribución en un lugar de todos los elementos necesarios para lograr el ambiente deseado.
- Limpieza, son todas aquellas acciones que permiten eliminar la suciedad del algo o alguien.
- Orden, es la manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio según determinado criterio o una determinada norma.
- Privacidad. Es la parte más interior o profunda de la vida de una persona, que comprende sus sentimientos, vida familiar o relaciones de amistad. Privacidad es definido también como aquello que una persona lleva a cabo en un ámbito reservado, por lo tanto, tiene derecho a mantener su privacidad fuera del alcance de otras personas, asegurándose la confidencialidad de sus cosas privadas.
- Confianza, se entiende como la esperanza firme que una persona actúe como ella desea. La confianza también definida como la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos.

2.2.4. Satisfacción del usuario externo

Según Abraham Maslow (1940), quien propone la Teoría de las necesidades humanas, la teoría de jerarquía de las necesidades del

hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en la satisfacción del usuario externo. Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho (20).

Maslow contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior, estos niveles de la pirámide representan lo siguiente:

Entre las necesidades de Orden Inferior se encuentran:

Fisiológicas: Son necesidades de primer nivel, por tanto, las primeras que deben ser satisfechas a fin de que haya motivación para realizar

cualquier actividad. Mientras un sujeto tenga hambre o tenga sed, es obvio que todo su comportamiento se dirigirá a conseguir alimento o bebida. Mientras perduren estas necesidades todas las demás actividades serán poco importantes y no se le podrá pedir que desarrolle conductas orientadas hacia una tarea intelectual o de búsqueda de realización propia o de otros involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc. y se refieren a la supervivencia.

Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación física frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad en cuanto a su estabilidad laboral, conservación de su empleo, ausencia de dolor, comodidad, etc. Están situadas en el segundo nivel de la pirámide de necesidades (20).

Entre las necesidades de Orden Superior se encuentran:

Sociales o de amor de pertenencia: Estas necesidades corresponden a lo que se llama necesidad de afiliación El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido. Están relacionadas con los contactos sociales, afiliarse a grupos y tener conocidos y amigos cercanos, organizaciones, afecto, aceptación social, recibir cariño, amor, etc. Son las necesidades de relaciones humanas.

Estima: Comprende la autoestima y la estima de los demás. Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, lo cual se proyecta al medio en que interactúa. La búsqueda de estima y el desarrollo de un concepto positivo de sí mismo dependen completamente de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia. El desarrollo de unas relaciones interpersonales satisfactorias para el sujeto puede evitar problemas de salud mental. Su satisfacción se produce cuando aumenta la iniciativa, la autonomía y responsabilidad del individuo. Son necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder, reconocimiento, reputación, posición social, etc. La satisfacción de la necesidad de estima conduce a la autoconfianza, a la valía, fuerza, capacidad y suficiencia, sentirse útil y necesario en el mundo.

Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota. Sólo después de satisfacer las otras necesidades, el ser humano queda libre para satisfacer el impulso de desarrollar toda su potencialidad. Se le denominan también necesidades de

crecimiento, incluyen la realización, hacer lo que a uno le gusta, y es capaz de lograrlo.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar (20).

La Universidad de Chile - Facultad de RRHH, cita Maslow, quien en el enfoque jerarquización de las necesidades, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción y una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo, una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente (20).

Liljander y Strandvik (1995), quienes proponen la teoría de las expectativas donde sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando

una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (21).

2.2.5. **Modelo SERVQUAL**.

Metodología que define la calidad de servicio como la brecha entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. Esta herramienta elaborada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Esta herramienta se desarrolló en una investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de calidad de servicio. Este modelo es también conocido como “modelo de discrepancias”. Fundamentalmente los autores proponen la existencia de una calidad como satisfacción del usuario: la calidad esperada (expectativa) y una calidad percibida (percepciones). En el desarrollo de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio. En 1998, este modelo fue redefinido y llamado SERVQUAL, por los mismos autores

en el cual se señala que la calidad de servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable actualmente lo encontramos entre las expectativas y las percepciones distribuidos en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad que a continuación detallaremos: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles (22).

a) **Expectativas del Usuario externo**, define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio (22).

b) **Percepciones del Usuario externo**, cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (22).
   - **Fiabilidad**, Capacidad para desempeñar exitosamente con el servicio ofrecido.
   - **Capacidad de Respuesta**, Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en su tiempo aceptable.

- **Seguridad**, Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía**, Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos Tangibles**, Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (22).

2.3. Definición de términos operacionales.

Calidad. - Hacer las cosas bien, o lo mejor posible; sin embargo, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente.

Calidad de Atención. - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Expectativa del Usuario. - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud.

Percepción del Usuario. - Conjunto de conceptos y actitudes que construye a partir de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, el trato digno por enfermería que el usuario recibe constituye un indicador de calidad.

Satisfacción del Usuario Externo. - Sensación subjetiva que experimenta el usuario respecto a las necesidades satisfechas y expectativas cuando se le otorga un servicio, que incluyen experiencias previas, expectativas e información recibida de otros pacientes y del propio establecimiento de salud.

Usuario Externo. - Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

2.4. Hipótesis y variables

2.4.1. Hipótesis.

No amerita formular hipótesis, porque, el estudio responde al nivel descriptivo y es univariable, y tal como establece Hernández Sampieri en su texto metodología de la investigación 4° edición, indica que los estudios descriptivos no llevan hipótesis.

2.4.2. Variable.

Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Definición conceptual

Conjunto de conceptos y actitudes que construye a partir de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, el trato digno por enfermería que el usuario recibe constituye un indicador de calidad.

Definición operacional

Se evaluará con un cuestionario compuesto por 27 ítems con tres alternativas de respuesta (1.-Nunca 2.- A veces 3.- Siempre), estableciendo las siguientes categorías:

- Atención excelente : 121 – 154 Ptos.
- Atención bueno : 88 – 120 Ptos.
- Atención por mejorar : 55 – 87 Ptos.
- Atención deficiente : 22 - 54 Ptos.

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción sobre Calidad de Atención	Técnico – Científica	Efectividad	Atención excelente: 33 – 42 Ptos. Atención buena 24 – 32 Ptos. Atención regular: 15 – 23 Ptos Atención deficiente: 06 - 14 Ptos.	Categórico / Ordinal
		Eficacia		
		Eficiencia		
		Continuidad		
		Seguridad		
		Integralidad		
	Humana	Respeto a los derechos	Atención excelente: 55 – 70 Ptos. Atención buena: 40 – 54 Ptos. Atención regular: 25 – 39 Ptos Atención deficiente: 10 - 24 Ptos.	
		Información completa, veraz y oportuna		
		Interés manifiesto en la persona		
		Amabilidad		
		Ético – Deontológico		
	Entorno	Comodidad	Atención excelente: 33 – 42 Ptos.	

		Ambientación	Atención buena: 24 – 32 Ptos. Atención regular: 15 – 23 Ptos Atención deficiente: 06 - 14 Ptos.	
		Limpieza		
		Orden		
		Privacidad		
		Confianza		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio.

El estudio se llevó a cabo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, el cual se encuentra ubicado en la capital del departamento de Ucayali.

3.2. Población

La población en estudio estuvo conformada por todos los usuarios externos que reciben atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa en el mes de diciembre 2020, mayores de 18 años y aceptaron participar del estudio, haciendo un total de 81 pacientes.

3.3. Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% (81) de los elementos de la población, por ser una población de fácil acceso.

Criterio inclusión:

Todos los pacientes mayores de 18 años

Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona

Pacientes que firmaron el consentimiento informado

Criterio de exclusión:

Pacientes con problemas neurológicos.

Pacientes comprometidos la capacidad de lectura

3.4. Nivel y tipo de estudio

Nivel descriptivo, ya que el estudio pretende describir la variable de interés y las dimensiones propuestas, con una sola variable de estudio.

Tipo:

Transversal, porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento.

Prospectivo, porque los datos para el análisis se generaron antes de iniciado el estudio de investigación.

3.5. Diseño de investigación

La investigación respondió a un diseño no experimental por que la variable fue estudiada en su contexto natural, sin ninguna manipulación intencional de los responsables del proceso de investigación.

O ⟶ **M**

Dónde:

O = Observación de la muestra.

M = Muestra: Usuario externo encuestado.

3.6. Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada para el desarrollo del estudio fue la encuesta, ya que es un estudio prospectivo, por tanto, los datos se generaron.

Instrumento de recolección de datos

Se administró un cuestionario tipo Likert, el cual es valorativo, sumativo y con asignación de valor.

Para medir la percepción del usuario externo sobre calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, se aplicó un cuestionario que tiene 22 ítems con 7 alternativas de respuesta (1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación), mediante el cual se estableció las siguientes categorías:

- Calidad de atención Buena : 110 – 154 Ptos
- Calidad de atención Regular : 66 – 109 Ptos
- Calidad de atención Deficiente : 22 – 65 Ptos

3.7. Procedimiento de recolección de datos.

Mediante un oficio dirigido al Director del Hospital Regional de Pucallpa se solicitó el permiso para la ejecución del estudio, luego de obtener su aceptación se procedio a desarrollar las acciones de coordinación correspondiente. Así mismo, se coordinó con el Jefe del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa para obtener la autorización para la ejecución del estudio.

Para aplicar el cuestionario se identificó a los pacientes quienes fueron los elementos de la muestra, seguidamente se le explicó brevemente sobre el estudio, básicamente sobre los riesgos y beneficios que este tuvo, para luego solicitar su permiso al paciente mediante la firma del consentimiento informado.

El desarrollo de la encuesta tuvo una duración aproximada de 20 minutos por paciente, se desarrollo durante los turnos de mañana y tarde del mes de diciembre de 2020.

3.8. Plan de tabulación, análisis y discusión de los resultados.

Una vez recolectados los datos se procedió a la codificación, y como parte del proceso de control de calidad se revisó los cuestionarios ya resueltos para garantizar de que esté resuelto en su totalidad, luego las respuestas emitidas se ingresaron a la base de datos creado en Microsoft Excel, utilizando la estadística descriptiva de forma absoluta.

El procesamiento de datos se realizó a través de los programas estadísticos Excel y SPSS versión 22. El análisis se realizó basado en estadística descriptiva para luego presentar la información en tablas de frecuencia y gráficos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 01: Características de los usuarios externos que reciben atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Características de los usuarios externos	N°	%
Género		
- Masculino	51	63.0
- Femenino	30	37.0
Total	81	100.0
Grupo etario:		
- 18 a 30 años	23	28.4
- 31 a más años	58	71.6
Total	81	100.0
Grado de instrucción:		
- Superior Universitario	04	4.9
- Superior técnico	08	9.9
- Secundaria	45	55.6
- Primaria	22	27.2
- Sin estudio	02	2.4
Total	81	100.0
Ocupación		
- Ama de casa	21	25.9
- Empleado (a) publico	06	7.4
- Trabajador (a) independiente	54	66.7
Total	81	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos que reciben atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Del total de usuarios externos encuestados (81); en cuanto al género, el 63.0% (51) son del género masculino, y el 37.0% (30) son del género femenino.

Respecto al grupo etario, y el 71.6% (58) se encuentran en el grupo etario de 31 a más años, y el 28.4% (23) se encuentran en el grupo etario de 18 a 30 años.

En cuanto al grado de instrucción, el 55.6% (45) de ellos tienen nivel secundario; el 27.2% (22) tiene nivel primario; el 9.9% (08) tienen nivel superior técnico; el 4.9% (04) tienen nivel superior universitario; y el 2.4% (02) no tiene estudio.

En relación a la ocupación, el 66.7% (54) tienen como ocupación trabajador(a) independiente; el 25.9% (21) tienen como ocupación ser ama de casa; y el 7.4% (06) tienen como ocupación empleado(a) público.

Similar resultado se encontró en Quispe Y., en su estudio sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015, Universidad Nacional José María Arguedas – Perú. Encontró que los más recurrentes al servicio son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. (10)

Por el contrario, Borré Y, Vega Y., en su investigación: Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en el servicio de medicina Hospital Regional de Barranquilla periodo Febrero – Abril 2014 (Colombia). Encontró que el 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención de Enfermería

es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. (7)

Tabla 02: Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Calidad de atención	N	%
Calidad de atención buena	21	25.9
Calidad de atención regular	52	64.2
Calidad de atención deficiente	08	9.9
Total	81	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Del total de usuarios externos (81), el 64.2% (52) de ellos califican la calidad de atención como regular; el 25.9% (21) lo califican la calidad de atención como buena; y el 9.9% (8) lo califican la calidad de atención como deficiente.

Los resultados son similares a los hallazgos de Zavaleta E., y García L., quienes indicaron como resultados: se aprecia que la mayoría el 78,0 % de los pacientes atendidos, tienen una calidad de atención REGULAR, y la satisfacción fue de un 67,8 %, de los usuarios externos motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA También en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de Essalud Chota, con un 82,5 tienen una calidad de atención REGULAR Y la satisfacción fue de un 72,5 % de

los usuarios externos, motivo por el cual tiene una satisfacción MEDIA. Por lo tanto, concluimos que Si existe diferencia entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un establecimiento de salud del MINSA y Essalud de la ciudad de Chota. (9)

Asu vez, Ramírez y Pimentel, determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona (República Dominicana) en febrero del 2011, encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26.9%, muy bueno para 31.6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16.9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría está satisfecho con el servicio prestado. Dentro de los aspectos insatisfactorios de la Emergencia se reportó atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa.(8

Tabla 03: Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020.

Calidad de atención Dimensión: técnico - científica	N	%
Calidad de atención buena	24	29.6
Calidad de atención regular	49	60.5
Calidad de atención deficiente	08	9.9
Total	81	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Del total de usuarios externos (81), el 60.5% (49) de ellos califican la calidad de atención como regular; el 29.6% (24) lo califican la calidad de atención como buena; y el 9.9% (08) lo califican la calidad de atención como deficiente.

Sin embargo, los resultados obtenidos fueron diferentes a los hallazgos publicado por Borré Y, Vega Y., en su investigación indicaron que la calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Conclusión, El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida. (7)

Así mismo Tarrillo V., en su estudio “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. Concluyo que: 1. El nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital E. Bernales de la atención que brinda el profesional de enfermería, es alto con tendencia a medio, siendo la más baja la dimensión técnica con respecto a la Interpersonal, esto debido al indicador oportuno, en lo que respecta la privacidad durante procedimientos y a la calidad de la educación, información comunicación. Con respecto a la dimensión interpersonal se observó que a pesar de tener un mayor porcentaje de satisfacción alto está estrechamente relacionado con el nivel medio, esto

debido a que en los indicadores empatía, claridad y discreción tiene un nivel medio con tendencia a alto, y solo el indicador respeto un nivel de satisfacción bajo con tendencia al medio. (12)

Tabla 04: Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión humana, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Calidad de atención Dimensión: humana	N	%
Calidad de atención buena	26	32.1
Calidad de atención regular	50	61.8
Calidad de atención deficiente	05	6.1
Total	81	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Del total de usuarios externos (81), el 61.8% (50) de ellos califican la calidad de atención como regular; el 32.1% (26) lo califican la calidad de atención como buena; y el 6.1% (5) lo califican la calidad de atención como deficiente.

Por su parte García D., en su investigación: “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero – Mayo 2013. Concluyo que de los 192 pacientes encuestados se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones

consideradas en esta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía y el 51.8% en la dimensión de seguridad; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. (11)

Así mismo Tarrillo V., en su estudio: “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. Concluyo que el nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital E. Bernales de la atención que brinda el profesional de enfermería, es alto con tendencia a medio, siendo la más baja la dimensión técnica con respecto a la Interpersonal, esto debido al indicador oportuno, en lo que respecta la privacidad durante procedimientos y a la calidad de la educación, información comunicación, con respecto a la dimensión interpersonal se observó que a pesar de tener un mayor porcentaje de satisfacción alto está estrechamente relacionado con el nivel medio, esto debido a que en los indicadores empatía, claridad y discreción tiene un nivel medio con tendencia a alto, y solo el indicador respeto un nivel de satisfacción bajo con tendencia al medio.(12)

Tabla 05: Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión entorno, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Calidad de atención Dimensión: entorno	N	%
Calidad de atención buena	19	23.4
Calidad de atención regular	47	58.0
Calidad de atención deficiente	15	18.6
Total	81	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios externos que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020

Del total de usuarios externos (81), el 58.0% (47) de ellos califican la calidad de atención como regular; el 23.4% (19) lo califican la calidad de atención como buena; y el 18.6% (15) lo califican la calidad de atención como deficiente.

García D., en su estudio “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero – Mayo 2013. Se encontró que de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho, las dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. (11)

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. Las características de los usuarios externos que más destaca (63.0%) son del género masculino, del grupo etario de 31 a más años, de grado de instrucción secundario, y como ocupación trabajador(a) independiente.
2. La calidad de atención es calificada como regular en más de la mitad (64.2%) de los entrevistados con tendencia a calidad de atención buena.
3. La calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, es calificada como regular (60.5%) con tendencia a buena.
4. La calidad de atención, en la dimensión humana, es calificada como regular (61.8%) con tendencia a buena.
5. La calidad de atención, en la dimensión entorno, es calificada como regular (58.0%) con tendencia a buena.

SUGERENCIAS

1. Al decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Ucayali.

   Promover estudios de investigación que desarrollen los docentes y alumnos para profundizar la variable analizada en el presente estudio.

2. A la jefa de enfermeras del Hospital Regional de Pucallpa:

   Diseñar y desarrollar un programa encaminado a mejorar la calidad de atención y por consiguiente mejorar la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, ya que los resultados muestran que la calidad de atención es calificada como regular.

3. Que los resultados del presente estudio, sea difundido al Hospital Regional de Pucallpa, y el personal de enfermería conozca los resultados para brindar un mejor cuidado humanizado al paciente de Emergencia.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Schmmel, EM. The hazards of hospitalization. Ann inter. Med. 1994 100-10

2. Brennan TA, Leape LL, Laird NM, et al. Incidence of adverse events and negligence in hospitalized patients. Results of Harvard Medical practice study (HMpS. 2004; 13: 145-52.

3. Becerra S. Nivel de atención humanizada en el actuar de la enfermera en el Departamento de Emergencia de Hospital Nacional Cayetano Heredia (Tesis para optar grado de Licenciada en Enfermería). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.

4. Marky G. Atención de Calidad. cybertesis. [Online]; 2014. Escuela Académica Profesional de Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. F,P: 29-nov-2014. Recuperado 12 Oct 2020. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf.

5. Br. Margarita H, Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016

6. Bardales A., y Cori T. Expectativas, percepción y satisfacción de usuarios hospitalizados acerca de la calidad del cuidado de enfermería - Hospital Regional de Pucallpa – 2011. F, P: 26-ago-2016. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado 10 Oct 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/2192

7. Borre Y., Vega Y, calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados, 2014

8. Ramírez N, Pimentel R. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev Med Dominic. 2011; 72(3): 127-30

9. Zavaleta E., y García L., Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Tesis pos grado. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. Tesis. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas; 2015.

11. García D. Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Celicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013. Tesis. Lima: Universidad Ricardo Parla, Lima; 2013.

12. Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012. Tesis. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Lima; 2012.

13. Alarcón Y., y Gómez D. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital

Regional de Pucallpa y Hospital Amazónico en el mes de junio y julio 2017. F, P: 8-jul-2020. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado 10 Oct 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3604

14. Ramírez A., y Tello R. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II ESSalud-Pucallpa 2016. F,P: 27-jun-2020. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado 11 Oct 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3386

15. Huamán E. Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del usuario hospitalizado en los servicios de medicina y cirugía del hospital amazónico 2014. F, P: 26-ago-2016. Universidad Nacional de Ucayali. Recuperado 11 Oct 2020. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/1992

16. Rojas D. Teorias de calidad, Origenes y tendencia de la calidad total, 2005

17. Taylor SG. Dorothea E. Orem, teoría del déficit de autocuidado. En: Marriner A, Raile M. Modelos y teoría en enfermería. 6ª ed. España: Elsevier; 2007, p. 267- 295.Idem (18)

18. Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring Michigan: La Calidad de la Atencion. [internet]. Consultado 09 Oct. 2020. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

19. RM N° 519-2006/MINSA

20. braham Maslow (1940), Teoría de las necesidades humanas

21. Liljander y Strandvik (1995), teoría de las expectativas

22. Zeithaml A., Parasuraman A., Berry Y., y Leonard L. (2003). Desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. USA.

ANEXOS

Anexo 01.

CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Instrucciones:

Buenos días señor (a): Somos Licenciados en Enfermería, egresados del Programa de Segunda Especialidad – Emergencias y Desastres de la FCS – UNU y deseamos desarrollar un estudio con la finalidad de conocer la percepción que usted tiene sobre el cuidado que recibe del personal de enfermería, solicitándole su colaboración al responder con sinceridad este cuestionario MARCANDO con X cualquier alternativa. La información obtenida solo será con fines exclusivos de investigación.
Datos Generales:

1.- Género:

a) Masculino ( )

b) Femenino ( )

2.- Edad: …….

3.- Grado de instrucción:

a) Superior Universitario

b) Superior técnico

c) Secundaria

d) Primaria

e) Sin estudio

4.- Ocupación

a) Ama de casa

b) Empleado (a) publico

c) Trabajador (a) independiente

Por favor califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	D1. Técnico – Científica							
01	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio, sin importar su condición socioeconómica?							
02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	¿Su atención en el servicio estuvo a cargo de un equipo de salud conformado por médico, enfermero y técnico de enfermería?							
04	¿El profesional de enfermería que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	¿El profesional de enfermería veló por su seguridad, usó medias de protección como guantes, mascarilla y se lavó las manos permanentemente?							
06	¿El profesional de enfermería no solo se preocupó de mi padecimiento físico, sino también de lo emocional, brindándome ciertos consejos para mantenerme más calmado?							

	D2. Humana							
07	¿Durante su atención la enfermera respetó su condición socio económica y de credo?							
08	¿La enfermera que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
09	¿La enfermera que le atendió respetó su opinión y creencias sobre su problema de salud?							
10	¿La enfermera que le atendió le brindó información completa, veraz y oportuna respecto a su problema de salud?							
11	¿La enfermera se interesó por su mejoría?							
12	¿La enfermera se interesó por que conseguir todos los medicamentos que recetó el médico?							
13	¿La enfermera se interesó por que los resultados de laboratorio se entreguen rápidamente?							
14	¿La enfermera me trató amablemente?							
15	¿La enfermera fue muy cordial con mis familiares?							
16	¿La enfermera fue muy cuidadosa al expresarse sobre el trabajo de los demás profesionales?							
	D3. Entorno							
17	¿Los ambientes del servicio e implementos como sillas y camillas fueron cómodos?							

18	¿El servicio estuvo ambientado adecuadamente y contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
19	¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios?							
20	¿El profesional de enfermería fue ordenado al realizar la atención y se preocupaba por mantener el ambiente ordenado?							
21	¿El servicio contó con espacio privado para su atención?							
22	¿El servicio recibido le inspiró confianza en el profesional de enfermería?							

GRACIAS POR PARTICIPAR

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Percepción Del Usuario Externo Sobre La Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional De Pucallpa, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis.	Variable	Dimensiones	Indicadores	Marco Teórico	Tipo de diseño y método	Población y Muestra
Principal ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020? **Problemas Específicos** a. ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020? b. ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión humana, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020? c. ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión entorno, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020?	**Objetivo** Determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020 Objetivos Específicos a. Evaluar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión técnico – científica, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. b. Valorar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión humana, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. c. Valorar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención, en la dimensión entorno, del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020	No amerita formular hipótesis, porque, el estudio responde al nivel descriptivo y es univariable, y tal como establece Hernández Sampieri en su texto metodología de la investigación 4° edición, indica que los estudios descriptivos no llevan hipótesis.	Percepción sobre Calidad de Atención	**Técnico – Científica** **Humana** **Entorno**	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad Respeto a los derechos Información completa, veraz y oportuna Interés manifiesto en la persona Amabilidad Ético – Deontológico Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza	CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1.5. Fundamentación del problema de investigación CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO **2.5.** Antecedentes **2.5.1.** Internacional **2.5.2.** Nacional. **2.5.3.** Local. **2.6.** Bases teóricas **2.6.1.** Calidad de atención Conceptos de la Calidad de Atención **2.6.2.** Dimensiones de la percepción sobre la calidad de atención. Dimensión Técnico – científica Dimensión Humana Dimensión del Entorno. **2.6.3.** Satisfacción del usuario externo Fisiológicas Seguridad Sociales o de amor de pertenencia Estima Autorrealización **2.6.4.** Modelo SERVQUAL. **c)** Expectativas del Usuario externo - Percepciones del Usuario externo - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad, - Empatía - Aspectos Tangibles **2.7.** Definición de términos operacionales.	**Tipo de Investigación** Transversal Prospectivo Nivel descriptivo, ya que el estudio pretende describir la variable de interés y las dimensiones propuestas, con una sola variable de estudio. La investigación respondió a un diseño no experimental $O \rightarrow M$ Técnicas. - La técnica utilizada para el desarrollo del estudio fue la encuesta. Instrumentos. - Se administró un cuestionario tipo Likert, el cual es valorativo, sumativo y con asignación de valor.	La población en estudio estuvo conformada por todos los usuarios externos que reciben atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa en el mes de diciembre 2020, mayores de 18 años y aceptaron participar del estudio, haciendo un total de 81 pacientes. Se analizó al total de la población, por ser una población de fácil acceso, la muestra estuvo constituido por 81 elementos.