

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

“Percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA: Calderón Flores, Erika Diana

ASESOR: López Mariano, José Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción de salud – prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72461599

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22506580

Grado/Título: Maestro en ciencias de la salud salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0002-5928-4963

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Flores Quiñonez, Emma Aida	Magister en ciencias de la salud salud pública y docencia universitaria	22407508	0000-0001-6338-955X
2	Merino Gastelu, Carmen	Maestra en ciencias de la salud con mención en gerencia en servicios de salud	23008111	0000-0002-6863-032X
3	Lopez Isidro, Teofila	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	40033810	0000-0002-0292-3189

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las 11:00 horas del día 14 del mes de diciembre del año dos mil veintitrés, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- **MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONES** (PRESIDENTE)
- **MG. CARMEN MERINO GASTELU** (SECRETARIA)
- **MG. TEOFILA LOPEZ ISIDRO** (VOCAL)

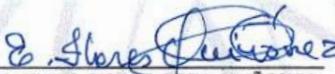
- **MG. JOSE LUIS LOPEZ MARIANO** (ASESOR)

Nombrados mediante Resolución N° 3321 -2023 -D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado "PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION PROFESIONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023"; presentado por la Bachiller en Enfermería **Señorita. ERIKA DIANA, CALDERON FLORES**, Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por **Unanimidad**, con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de Suficiente.

Siendo las, 12.00 horas del día 14 del mes de noviembre del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONES
N° DNI 22407508
CODIGO ORCID: 0000-0001-6338-955X
PRESIDENTE


MG. CARMEN MERINO GASTELU
N° DNI 23008111
CODIGO ORCID: 0000-0002-6863-032X
SECRETARIA


Mg. TEOFILA LOPEZ ISIDRO
N° DNI 40033810
CODIGO ORCID: 0000-0002-0292-3189
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **LÓPEZ MARIANO José Luis**, asesor(a) del Programa Académico Enfermería, y designado mediante documento **RESOLUCION N° 1969-2022-D-FCS-UDH** de la estudiante Calderón Flores, Erika Diana, de la investigación titulada **"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023"**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **14%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin. Contemplado en la fase posterior a la sustentación de tesis.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Leoncio Prado, 22 de noviembre de 2023

Mg. José Luis López Mariano

C.E.P. 3°

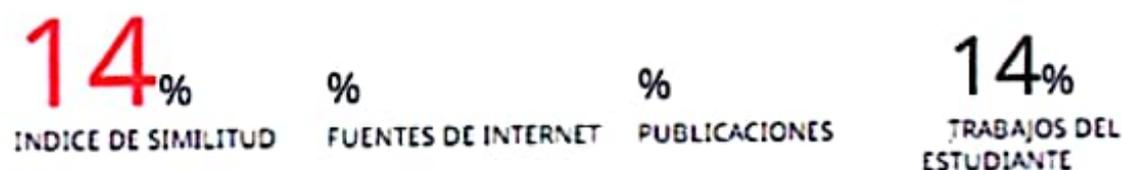
Mg. José Luis López Mariano

DNI N° 22506580

Código ORCID N° 000-0002-5928-4963

"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Quartz Hill High School Trabajo del estudiante	<1%

Mg. José Luis López Mariano
DNI N° 22506580
Código ORCID N° 000-0002-5928-4963

DEDICATORIA

A DIOS, por ser mi soporte todo este tiempo y desde siempre, por iluminar mi camino y enseñarme a elegir mi vocación.

A mis padres, por su apoyo moral e incondicional, y mi motivación para lograr mis metas.

A mi esposo e hijo, por enseñarme a no ceder ante las dificultades y persistir hasta conseguir mis sueños.

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien es meritorio de honor y toda perfección; por darme la vida, por bendecir e iluminarme cada día y estar constantemente conmigo.

A mis padres y familias por ser mi apoyo; gratitud por toda la paciencia, amor, consejos, tiempo y tanto que han dado por mí, para lograr este objetivo tan noble.

A todas las personas que me han animado en la lucha constante que es Enfermería; mis docentes y amigos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. TEORÍA 14 NECESIDADES BÁSICAS DEL SER HUMANO... 26	

2.2.2.	TEORÍA DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD.....	26
2.2.3.	LA TEORÍA DE DONABEDIAN AVEDIS.....	27
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	27
2.3.1.	PERCEPCIÓN.....	27
2.3.2.	EXPECTATIVAS.....	28
2.3.3.	USUARIO EXTERNO.....	28
2.3.4.	CALIDAD.....	29
2.3.5.	ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	30
2.3.6.	EDAD.....	36
2.3.7.	ESTADO CIVIL.....	36
2.3.8.	OCUPACIÓN.....	36
2.4.	HIPÓTESIS.....	37
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	37
2.5.	VARIABLES.....	37
2.5.1.	VARIABLES DE ASOCIADOS.....	37
2.5.2.	VARIABLES DE INTERÈS.....	37
2.5.3.	VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN.....	37
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III.....		40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1.	ENFOQUE.....	40
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	40
3.1.3.	DISEÑO DE ESTUDIO.....	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.2.1.	POBLACIÓN.....	41
3.2.2.	MUESTRA.....	42
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	46
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS.....	47

3.4. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS.....	49
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	49
CAPÍTULO V.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de las Características sociodemográficas del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023.....	49
Tabla 2. Distribución según, edad del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023	50
Tabla 3. Distribución según, Género de usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023	50
Tabla 4. Distribución según, nivel de estudios del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023	51
Tabla 5. Distribución según, procedencia del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023	51
Tabla 6. Distribución según, ocupación del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023	52
Tabla 7. Distribución según, estado civil del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023	52
Tabla 8. Distribución según, religión de usuarios externos sobre calidad de atención, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023.....	53
Tabla 9. Distribución según, percepción de usuarios externos sobre calidad de atención, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023.....	53
Tabla 10: Distribución según, expectativas de usuarios externos sobre calidad de atención, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023	54
Tabla 11. Distribución según, resultado calidad de atención de licenciado en enfermería, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
ANEXO 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN.....	70
ANEXO 3 PERCEPCIONES	71
ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO	73
ANEXO 5 TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	74
ANEXO 6 CONSTANCIA DE VALIDACIONES.....	75
ANEXO 7 CARTA DE AUTORIZACIÓN	82
ANEXO 8 RESOLUCIONES	83
ANEXO 9 BASE DE DATOS.....	85
ANEXO 10 CONSTANCIA DE TURNITIN	88

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción y expectativa del usuario externo de calidad de atención del profesional de enfermería, servicio emergencia - Hospital Tingo María 2023. **Métodos:** Estudio de tipo observacional, prospectivo, descriptivo y transversal. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento guía de entrevista; para el análisis estadístico se usó el Excel y SPSS V.25. **Resultados:** La edad representa el 25% con 28 a 37 años; siendo el género femenino con 54%, además 35% con nivel de estudios secundarios. Asimismo, el 57% viven en zona rural, tienen el estado civil, 54% convivientes; la percepción de los usuarios externos frente a calidad de atención del profesional de enfermería el 50% respondieron estar satisfechos; las expectativas de los usuarios externos frente a calidad de atención del profesional de enfermería, el 86% respondieron tener muy alto las expectativas para recibir una calidad de atención por el personal de enfermería en el futuro; motivo por el cual se aceptan la hipótesis de investigación y se rechazan la hipótesis nula. **Conclusiones:** el 50% respondieron atención insatisfactoria, en tanto que 44% consideraron que la atención es satisfactoria por parte de los profesionales de salud y 86% de expectativa alta, considerando que la calidad de atención está por mejorar.

Palabras clave: percepción, expectativas, satisfacción, calidad de atención, características sociodemográficas.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception and expectation of external users regarding the quality of care of the nursing professional in the emergency service of the Tingo María Hospital - 2023. **Methods:** Observational, prospective, descriptive and cross-sectional study. The technique used was the survey and the interview guide instrument; Excel and SPSS V.25 were used for the analysis. **Results:** Age represents 25% with 28 to 37 years; being the female gender with 54%, in addition 35% with secondary education level. Likewise, 57% live in rural areas, have marital status, 54% cohabitants; the perception of external users regarding the quality of care of the nursing professional, 50% responded that they were satisfied; the expectations of the external users regarding the quality of care of the professional, 86% responded that they have very high expectations to receive a quality of care by the nursing staff in the future; Therefore, the research is accepted and the null hypothesis is rejected. **Conclusions:** 50% responded unsatisfactory care, while 44% considered that care is satisfactory by health professionals and 86% high expectations, considering that the quality of care is about to improve.

Keywords: perception, expectations, satisfaction, quality of care, sociodemographic characteristics.

INTRODUCCIÓN

El estudio se hizo efectivo y real en la ciudad de la Bella Durmiente, con el tema “Percepción y expectativa de usuarios externos frente a calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María - 2023” con el propósito de investigar o Determinar la percepción y expectativa de usuarios externos frente a calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, debido a que en nuestra realidad se perciben insatisfacciones de usuarios externos denominados pacientes, el cual ha requerido ser analizado de esta manera enfocarse a las mejoras a partir de los resultados, asimismo, faciliten tomar decisiones a fin de mejorar las inequidades y brechas hasta llegar al umbral en la satisfacción respecto a la atención en el servicio.

En consideración particular se tuvo que formular una interrogante de investigación para luego conocer la percepción y expectativa promover estrategias y cambios mediante la investigación operativa, en consecuencia, convoco a denodados esfuerzos de todos los involucrados en el recinto Hospitalario. Por consiguiente, se han planteado lineamientos de esquema, dentro de ellos parámetros que hacen coherente al estudio,

En consecuencia, se decidió abordar esta realidad que involucra a nivel nacional, regional y local, de esta forma se han podido llegar a resultados que facilitarían a involucrados primarios a superar el desenlace e implementen mejoras de las condiciones de atención para enfrentar el problema que es considerado como problema de salud pública.

Así pues, el estudio se divide en cinco partes. En el primer capítulo se habla del problema, por qué se hizo el estudio, cuáles son sus objetivos y cuáles son sus limitaciones y posibilidades.

En el segundo capítulo, hablo del marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan este estudio y las definiciones conceptuales. También hablo de las hipótesis, las variables que se estudian y cómo se han operacionalizado en el pasado.

El tercer capítulo he considerado la metodología apropiada de investigación, dentro de ello, tipo de investigación, alcance y su diseño del estudio, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recojo de los datos debidamente revisados.

En su cuarto capítulo se exhibe los resultados de la investigación con su respectiva interpretación donde se presentan las Tablas y graficas estadísticas procesadas con aplicativos recomendados.

Al cierre con el quinto capítulo se muestra la discusión del resultado; junto a ello, las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos parte del presente estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud: ¹ La percepción en el contexto de la calidad de atención, definida “como el alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en su salud”.

En el contexto internacional, “la percepción de los usuarios externos es tomado en cuenta como uno de los estándares que la institución de salud debe conservar, siendo 85% el nivel aceptable, los usuarios deciden donde recibir la mejor atención de salud junto a sus familiares” ².

En América Latina, ³ los sistemas sanitarios asumen que mejorar la calidad de la atención y hacer felices a los usuarios es difícil, por lo que tienen que idear nuevas estrategias para aprovechar al máximo sus recursos, mejorar la calidad general de sus servicios y hacer felices a los usuarios. Esto está directamente relacionado con lo que esperan los usuarios y con la motivación del personal, que es una parte importante de la satisfacción de los usuarios.

Según Carañejo. ⁴ refiere que, Aunque los servicios sean correctos desde el punto de vista del proveedor, la calidad de la atención se juzga en función de cómo se sintió la persona que los utilizó respecto a la atención que recibió. Si los trabajadores públicos de enfermería trataran de evitar su rutina normal de trabajo, esta apreciación tan amplia no importaría.

Según la Organización Mundial de la Salud ⁵, sugiere que, aunque la tecnología ha mejorado con el tiempo, sigue habiendo problemas con la calidad y la seguridad de la atención al paciente, y que ocurren cosas malas que dañan la opinión pública sobre los grupos sanitarios conduciendo a grandes expectativas frente a la atención.

La tendencia considera que, en España, “el 64,52% de pacientes Hospitalizados no conoce el nombre de la enfermera, lo que significa que los pacientes están insatisfechos y tienen una expectativa elevada en función a ello” 6.

Para Mark Lalonde ⁷, las expectativas de atención son muy altas, tienen las pretensiones de ser atendidos en las condiciones apropiadas y que garanticen un trato humano y de calidad; esta realidad es muy alejada debido al descuido en la implementación de los criterios para la implementación de Hospitales modelo con el enfoque de salubridad.

Como alternativa de solución, Hemos aprendido que la enfermería se considera un campo de estudio o cuerpo de conocimientos que define lo que hacen las enfermeras y cómo lo hacen. Este campo incluye aspectos científicos, filosóficos y sociales que se utilizan en la práctica ponen de manifiesto la integración en la atención desde la humanización⁸.

Para ello, medir la satisfacción ayuda a las enfermeras a mejorar la calidad en los cuidados que prestan al revelar los factores que afectan a la felicidad y las razones por las que la gente está descontenta. La felicidad de los usuarios es uno de los principales motivos por los que la gente elige una institución en lugar de otra para recibir cuidados o incluso para hablar de ella a otras personas ⁹.

La situación actual de la calidad de atención en el Hospital Tingo María, sigue siendo controversial, porque existen factores externos e internos que conllevan al profesional de enfermería a brindar servicios que no viene despertando adecuadamente la expectativa de atención en los usuarios; la población objetiva que acude a los servicios de salud percibe deficiencias desde el ingreso hasta el egreso del nosocomio, quizás abordados por la mala información y divulgación social mal encaminado de parte de los medios de información; por ello se toma la decisión de indagar a profundidad la las dimensiones de la satisfacción respecto a la percepción y expectativa de los usuarios externos que acuden por una atención en el servicio de emergencia, con la finalidad de buscar una forma de mejorar la calidad de atención.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Qué características sociodemográficas presentan los usuarios externos en, servicio emergencia del Hospital Tingo María - 2023?
2. ¿Cómo será la percepción de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023?
3. ¿Cuáles serán las expectativas de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Conocer las características sociodemográficas de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María – 2023
2. Identificar la percepción de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María – 2023

3. Describir las expectativas de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María – 2023

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio se justificó porque la calidad de atención es uno de los estándares de la satisfacción frente a la atención en los servicios sanitarios. Afecta a los usuarios externos en la medida de apreciación. El estudio de Campos Chávez ¹⁰, demuestra que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, en los consultorios externos en general deben ser para interrelacionar, que identifica sus principales problemas y planificar en consenso soluciones y los trabajadores de salud brindan un adecuado servicio con inclusión social y calidad.

En lo particular del problema, existen estudios de otras áreas afines, sin embargo, el presente servirá como línea de base para futuros trabajos de investigación, para que al mismo tiempo sea insumo para mejorar los servicios que reflejan una calidad de atención acorde a las necesidades siempre en los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Tingo María.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio se justifica en lo práctico, porque la atención de salud no debe ser causal de insatisfacción, en tanto se presente muy a menudo en los establecimientos de salud repercutirá en la imagen institucional y sobre todo la desconfianza de los usuarios externos; por ello se requiere de estrategias de identificación de nudos críticos en el proceso dinámico de interrelación y su pronta absolución, para evitar insatisfacciones. Para ello el pilar fundamental debería ser la comunicación, por consiguiente, siendo una de las acciones de enfermería que se ubica en la unidad de calidad. Potencialmente se requiere las prácticas basadas el trato humano, con técnicas apropiadas y dentro de un entorno favorable.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación metodológicamente desarrollada se justifica porque el plan pertenece a la línea de calidad de servicio, por lo que el instrumento que se plantea es la adaptación del modelo SERVQUAL ello podrá permitir conocer la percepción y expectativa de usuarios externos respecto al servicio de emergencia, siendo confiables y validados internacionalmente. Por consiguiente, de los resultados que se obtienen servirá para que los decisores tomen acciones a mejorar sobre calidad de atención y satisfacción.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio desarrollado, presentó las siguientes limitaciones, como: la renuencia de usuarios ante una opinión seria, barreras culturales, disponibilidad de tiempo del usuario externo por la misma situación de la emergencia, contar con áreas o zonas restringida en el Hospital por la envergadura, Asimismo por las condiciones religiosas, se presentó la disponibilidad horaria de las atenciones de emergencia, por lo mismo que las emergencias son más frecuentes en turno noche relativamente. Todo ello superé buscando estrategias de comunicación para lograr con los objetivos planteados.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de investigación fue viable porque se refirió con información directamente de fuente primaria, asimismo disponer con experiencias de investigación de diferentes realidades y su comportamiento para realizar las discusiones; por ello amplié las bases científicas conforme se concrete el plan desde también fuentes secundarias como las consultas en línea. Fue viable, también dentro del aspecto financiero fue asumido por la investigadora. contar con las facilidades de los directivos del Hospital Tingo María, ya que con el resultado se beneficia para adecuar la atención

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Ecuador, 2018. Fariño J, Vera F, Cercado A, Et.al ¹¹. Realizó el estudio de investigación titulada “satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro”. Cuyo objetivo fue identificar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que se brinda en las unidades operativas de atención primaria. Empleó la metodología con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó bajo el modelo SERVQUAL. Los resultados que obtuvieron fue la siguiente, El 77% de las personas que acuden a los centros de salud están contentas con las herramientas y la infraestructura de los mismos. El 81% está contento con la atención que recibe del personal y el 80% cree que hay suficientes camillas. Según la opinión de los usuarios sobre estos aspectos, se constató que tanto la calidad de la atención como el nivel de felicidad de los usuarios están en torno a la media. Estudio que tendrá vínculo con los aspectos de variable conocimiento.

En cuanto al antecedente, el estudio apporto algo a mi investigación, y también me ayudo a hacer un seguimiento de los resultados

En Chile, 2018 Del pino Vera, Medina ¹². Realizó el estudio de tesis denominado “Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile”. Presentó como objetivo

Evaluar las expectativas y percepciones del usuario externo respecto a la calidad del servicio del Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue; A partir del modelo SERVQUAL, se realizó un estudio comparativo descriptivo. Se utilizaron estadísticas descriptivas

para analizar los factores. He aquí los resultados: La mayoría de las personas estaban descontentas con "el difícil acceso a horas médicas u otros profesionales" en Atención Abierta (AA), y "el personal no proporciona orientación o explicaciones claras y adecuadas sobre los cuidados durante la Hospitalización" en Atención Cerrada (AC). y en Atención de Urgencia (AU) "demora en la atención en el box de admisión". Llegó a la siguiente conclusión: El tipo de atención con menor calidad de servicio fue la AA, le sigue AU y finalmente la AC. En la AA los mayores problemas se mostraron en la obtención de horas para atenderse con médico y también en el NO cumplimiento de los horarios programados. En la UA, los usuarios están menos satisfechos con la rápida atención que reciben cuando llegan al servicio. Las personas de la AC dicen que el personal no les da tiempo suficiente para hacer preguntas o aclarar cualquier duda que tengan sobre su problema de salud. El estudio aporta en la identificación específica de las variables.

El estudio en referencia contribuyo con mi trabajo de investigación en cuanto a la elección de la variable, considerando la importancia de operacionalizar y plantear los instrumentos de recolección.

En Ecuador, 2018. Suarez L, Robles S, Serrano M, Serrano C. Et al ¹³. Realizaron el estudio titulado "Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III". cuyo objetivo era averiguar qué opinaban las personas que acudían al Centro de Salud CAI III sobre el nivel de atención que allí se prestaba, Milagro 2018. Se realizó un estudio transversal, cuantitativo y detallado. Se aplicó la encuesta escala multidimensional SERVQUAL a 370 personas del cantón Milagro de la provincia del Guayas. Se midieron y compararon las percepciones y expectativas de los usuarios. En cuanto a la calidad de la atención, el 48% de quienes la esperaban y el 48% de quienes la percibían mostraron un nivel de satisfacción medio. Estas fueron las conclusiones a las que se llegó: Según el modelo SERVQUAL, la calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III es, en general, satisfactoria. Sin embargo, los usuarios piensan que la infraestructura del Centro de Salud

necesita ser mejor, y también sienten que el personal se preocupa por ellos. Los resultados muestran que es necesario elevar la calidad del servicio para lograr una calificación de "excelencia". Esto se debe a que la felicidad de los pacientes es un indicador clave de la calidad de la asistencia sanitaria. Estudio que permitirá en el proyecto evaluar el nivel de aceptación y contrastar.

El referido estudio ha contribuido con mi trabajo de investigación como marco teórico conceptual

En Ecuador, 2018. Llano Ruíz, Hermida Cruz P ¹⁴. Realizaron el estudio titulado “Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito”. Cuyo objetivo fue analizar el grado de satisfacción relacionado con la calidad de la atención de Enfermería a los pacientes Hospitalizados, la variable medida fue la calidad de atención. Fue un estudio detallado y transversal. La comunidad estaba formada por personas que acudían al Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés. El grupo estaba formado por cincuenta pacientes. Se comprobó si era cierta la hipótesis de trabajo que dice que el nivel de atención de enfermería a los usuarios es óptimo. Los encuestados dieron a los indicadores de estructura, método y resultados una puntuación de "bueno a excelente". Como prueba, investigadores de tres dimensiones hablaron con pacientes Hospitalizados en el Servicio y utilizaron la "modalidad de estructura" para interrogarles.

Estudio que permitió en el proyecto evaluó el nivel de aceptación y contrastar.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

En Arequipa, 2019. Álvarez S ¹⁵. Realizaron el estudio denominado, “factores relacionados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de cirugía del Hospital Edmundo Escomel ESSALUD”. El objetivo era averiguar si la edad, el sexo, el nivel

de estudios, el país de origen, el estatus socioeconómico y el tipo de enfermedad están relacionados con la opinión de la gente sobre la calidad de la atención en el centro ambulatorio. Se utilizó la encuesta SERVQOHS para hablar con usuarios nuevos y recurrentes del servicio de cirugía ambulatoria. Se utilizó estadística descriptiva, análisis bivariante (chi-cuadrado) y regresión logística multivariante. Los resultados “mostraron que el 62,90% de los casos procedían de provincias. El 64,90% de las personas con un nivel socioeconómico alto, el 40,40% de los menores de 35 años, el 36,60% de las mujeres y el 53,80% de las personas con un título universitario están descontentos con la forma en que se utilizan las herramientas y la tecnología ($P < 0,05$). El 41,90% de las mujeres, el 46,20% de los pacientes con un título universitario o superior y el 48,60% de los pacientes con un nivel socioeconómico alto están descontentos con la atención médica recibida ($P < 0,05$). El 39,80% de las mujeres, el 38,50% de los pacientes con estudios superiores, el 51,40% de los pacientes con buen nivel socioeconómico” y el 34,20% de los pacientes con enfermedad vesicular están descontentos con la atención recibida del personal no médico ($P < 0,05$). El 43% de las mujeres, el 53,8% de los licenciados universitarios y el 70% de las personas de grupos con ingresos altos están descontentos con la calidad general de la atención ($P < 0,05$). En el estudio multivariante, se observó que los hombres de familias con ingresos bajos tienen más probabilidades de estar descontentos con la atención recibida. Las conclusiones a las que llegaron fueron las siguientes: Las personas de provincias, con un nivel socioeconómico alto, menores de 35 años, mujeres y con un mejor nivel educativo están descontentas con la forma en que se utilizan los equipos y la tecnología. Las mujeres, las personas con muchos estudios y las personas de familias acomodadas están más descontentas con la atención médica que reciben. Las mujeres, las personas con más estudios, las de mejor nivel socioeconómico y las que padecen enfermedades vesiculares están menos satisfechas con la atención que reciben del personal no médico ($P < 0,05$). Las personas que son mujeres, tienen un título

universitario o proceden de una familia con ingresos elevados están en general descontentas con la calidad de la atención ($P < 0,05$).

El antecedente formo parte de análisis de variable presentes en el plan.

En Lima, 2018 Lizana U, Piscoya V, Pichiz C ¹⁶. Realizó el estudio denominado, “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima”. El objetivo del estudio era conocer la actuación de la enfermera del área de observación del servicio de urgencias en la atención a los pacientes. El estudio es descriptivo y transversal, y las personas que participaron fueron 120 pacientes en observación II y III que cumplían las normas de inclusión y exclusión. El cuestionario está compuesto por preguntas que fueron tomadas de la escala de Likert y modificadas por el autor del estudio "Percepción del paciente sobre la calidad de la atención brindada por la enfermera del servicio médico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión": Olivia Liliam Romero Ameri. Se modificó y ahora tiene datos generales y 19 ítems que miden las dimensiones de comodidad e interpersonal. Hay tres respuestas posibles para cada dimensión: nunca, a veces o siempre, con un valor numérico correspondiente de 0 a 2 y será confirmado por la opinión de expertos

El estudio apporto en la temática que se realizó en las discusiones con los resultados de características sociodemográficas.

En Lima, 2018 Olaza Maguiña A ¹⁷. Realizó el estudio titulado “satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz”. Tuvo como objetivo principal evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital. Utilizó en el estudio el nivel mixto, considerando al cuantitativo y cualitativo, La muestra estuvo conformada por 277 usuarios, 16 registros y 20 trabajadores de salud. Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se utilizó el formulario Servqual. Los datos mostraron que muchos usuarios estaban descontentos

(69,3%), y que no se cumplían la mayoría de las normas de calidad asistencial examinadas. El personal sanitario que trabaja allí tiene la peor opinión sobre la felicidad de los pacientes (75%), seguido de la calidad de la atención (60%). El estudio constató que en el Servicio de Urgencias del Hospital estudiado no se cumplían la mayoría de las normas de calidad asistencial, y que los usuarios estaban descontentos con el servicio.

Estudio que tubo similitud con los resultados esperados

En Arequipa, 2018. Fernández D. ¹⁸ Realizó el estudio de investigación titulado la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Characato, con el objetivo de establecer la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio del centro de salud Characato, Arequipa. Se utilizó el enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación que se examinó fue descriptivo correlacional. Por último, para este estudio se utilizó el diseño de investigación transeccional no experimental, junto con un cuestionario de calidad del servicio y un cuestionario de satisfacción del cliente. El grupo fue no probabilístico porque estaba formado por 30 clientes externos del Centro de Salud. Existe una relación débilmente positiva ($r=0,377$) entre el nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Characato, lo que permite concluir que el norte.

El estudio sirvió para realizar contrastaciones en materia de satisfacción ya que tanto la percepción y la expectativa en suma resulto en la evaluación las satisfacciones de los usuarios.

En Chota. 2018, Zavaleta C, García S. ¹⁹ 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”. Los investigadores querían conocer la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de medicina física y rehabilitación de Minsa y Essalud. Para ello, utilizaron el siguiente método: una muestra de 59 usuarios externos

que acudieron al "Hospital José Hernán soto cadenillas (Minsa)" y 40 usuarios que acudieron al "Centro Médico" de (Essalud) Chota en marzo, abril y mayo del 2018. El tipo de estudio es correlacional y transversal. Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes (78,0% de los que acudieron al servicio de medicina física y rehabilitación de un centro de salud del MINSA Chota) recibieron una BUENA atención. Un establecimiento administrado por Essalud Chota también cuenta con un servicio de medicina física y rehabilitación. La calidad de la atención fue REGULAR para el 82,5% de los usuarios, y el 72,5% de los usuarios externos se mostraron satisfechos, por lo que el nivel de felicidad fue MEDIO. Utilizamos la prueba de normalidad, el estadístico de correlación de la prueba de Pearson y la contratación de la hipótesis para averiguar si existía una diferencia entre la calidad de la atención y la felicidad de los usuarios externos. Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado mostraron que el valor p para Minsa era de 0,376 y el valor p para Essalud era de 0,071. Esto significa que H0 no es cierta, por lo que podemos afirmar que existe diferencia entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud de Chota (p-valor G1 ≠ p-valor G2)

El estudio aportó en el marco teórico y conceptual de la variable

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

En Huánuco, 2020. Soto H. Ortega S. et. Al. ²⁰ desarrollaron el estudio denominado Clima organizacional y calidad de atención del profesional de salud de Huánuco, Perú; Con el objetivo: Identificar la relación entre la calidad de atención y el clima organizacional. Cuyos métodos fue: Estudio observacional, de corte transversal y de tipo correlacional realizado el año 2020 en profesionales de la salud del Centro de Salud "Aparicio Pomares" de Huánuco, Perú. Población conformada por 53 trabajadores. Se empleó el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de calidad de atención. El análisis de los datos consistió en el contraste de correlaciones de Rho de Spearman.

Resultados: En general, el nivel de atención fue de 3,44 sobre 5 y el clima organizativo de 3,43 en una escala de 1 a 5. Había una fuerte relación ($p \leq 0,000$) entre el clima organizativo y el nivel de atención. Eso no es todo: había una fuerte relación entre el nivel de atención y aspectos como la Credibilidad ($p \leq 0,000$), el Respeto ($p \leq 0,000$), la Equidad ($p \leq 0,000$), el Orgullo ($p \leq 0,022$) y la Camaradería ($p \leq 0,000$). Conclusiones: Se encontró relación entre el nivel de atención y el clima laboral de los trabajadores de Atención Primaria de Salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú.

El estudio permitió realizar el análisis y la discusión básicamente respecto a la calidad de atención y a la unidad de análisis.

En Tingo María, 2019. Arias F ²¹ en su estudio denominado, “calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la ciudad de Tingo María”. Cuyo objetivo fue determinar la correlación entre la satisfacción de los clientes y calidad de servicio de las clínicas. El estudio fue transversal, y se evaluó el nivel de satisfacción de los clientes por medio el cuestionario SERVQUAL adaptado, fueron 19 indicadores para antes y 19 indicadores para después del uso del servicio. Tras el estudio, se comprobó que existe una relación débil ($r_s = 0,320$) entre el nivel de servicio y la satisfacción del cliente. Debido a la diferencia entre lo que las personas esperaban y lo que realmente obtuvieron, la prueba de Wilcoxon mostró que había una diferencia significativa entre los promedios de la calidad del servicio antes y después de usar los servicios odontológicos en la ciudad de Tingo María, con un valor P inferior a 0,05. Las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad mostraron diferencias para antes y después del uso del servicio odontológico, por ende, existe relación

El estudio aportó en contrastar los resultados y argumentar las conclusiones.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA 14 NECESIDADES BÁSICAS DEL SER HUMANO

Henderson V ²². "Teoría 14 necesidades básicas del ser humano". Dice que las enfermeras deben utilizar la planificación científica para mejorar su trabajo, y luego habla de lo importantes que son la independencia y la interdependencia en la atención sanitaria. La teoría también dice que las enfermeras deben promover y llevar a cabo las 14 necesidades básicas de las personas, entre ellas "trabajar de un modo que permita sentirse realizado con los resultados" en el apartado 12, para una buena práctica profesional en la gestión sanitaria. Aquí es donde encaja la enfermera: la evaluación, el análisis, la planificación y la realización de acciones destinadas a mejorar las cosas mediante el uso de las mejoras sugeridas y el seguimiento de las tareas del profesional. Del mismo modo, la sección 14 habla del "Aprendizaje" como la parte más importante del crecimiento humano

La teoría aportó al proyecto en fundamentar el tema de investigación, partiendo de aprender a responder a requerimientos basados en el aprendizaje cotidiano y el expresar los sentimientos y apreciaciones.

2.2.2. TEORÍA DE LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

Pender N, ²³ Según su teoría de la promoción de la salud, existen factores cognitivos y preceptuales en una persona que se ven afectados por factores situacionales, personales e interpersonales. Estos factores hacen que las personas se impliquen en actividades de promoción de la salud cuando existe una dirección clara para la acción. La filosofía del modelo de promoción de la salud dice que se basa en enseñar a las personas a cuidarse y llevar una vida sana. Su propósito es encontrar ideas relevantes sobre los comportamientos promotores de la salud y combinar los resultados de la investigación sobre los factores determinantes de la salud de forma que sea posible emprender más acciones.

“Hay que promover la vida saludable que es primordial antes que los cuidados porque de ese modo hay menos gente enferma, se gastan menos recursos, se le da independencia a la gente y se mejora hacia el futuro”.

Según Pender, la salud debe verse desde un punto de vista muy positivo, global y humano. Cada persona debe ser vista como un todo, y las personas deben pensar en sus puntos fuertes, sus debilidades, sus potenciales y sus capacidades a la hora de tomar decisiones sobre su salud y su vida. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender ayuda a las personas a utilizar técnicas de enfermería en la forma de cuidar su salud. La teoría de Nola aporta al proyecto, en el hecho de guiar a los profesionales como usuarios internos y a los pacientes como usuarios externos, a conducir la conducta adecuada ante las necesidades de servir y recibir las atenciones, de tal manera sea sostenible para una buena apreciación.

2.2.3. LA TEORÍA DE DONABEDIAN AVEDIS

En primer lugar, hablaron de lo importante que es medir la satisfacción del paciente como resultado de la atención médica recibida. A continuación, hablaron de las tres partes de la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado²⁴

La teoría de Avedis aporta al proyecto, por consignar determinadamente los estándares de la calidad en los servicios de salud y como estas se manifiestan mediante la percepción y expectativa en torno a los servicios de salud.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. PERCEPCIÓN

En este caso, "rendimiento" significa lo que el cliente cree que ha obtenido tras comprar un producto o servicio. Es decir, es lo que el cliente cree que obtuvo del producto o servicio que compró ²⁵

a) CARACTERÍSTICAS DE LA PERCEPCIÓN

Lo decide el cliente, no la empresa. Lo que importa son los resultados que el cliente logra del producto o servicio. Depende de cómo lo vea el cliente, no siempre de cómo son las cosas en realidad.

Se ve afectado por lo que dicen los demás, que afecta al cliente. - Depende de cómo piense y sienta el cliente.

Como es tan complicado, averiguar el éxito percibido sólo puede hacerse tras una investigación exhaustiva que empieza y termina con el cliente.

La capacidad de los seres vivos de aprender sobre lo que les rodea observando cómo afectan los distintos estímulos a sus sentidos, lo que les permite conectar con su entorno de forma saludable ²⁶

Comprensión de pensamientos y conceptos: cómo se ve la teoría de la relatividad. Capacidad de percibir cosas fuera de nuestros sentidos. Cosas que ocurren sin que intervengan los sentidos: dice que es médium y que tiene visión extrasensorial.

2.3.2. EXPECTATIVAS

¿Qué espera la gente cuando compra algo? Es lo que los clientes esperan debido a uno o varios de estos cuatro casos. ²⁷

2.3.3. USUARIO EXTERNO

El usuario es alguien que siente dolor o malestar (muchas enfermedades causan distintos tipos de malestar, y mucha gente también siente dolor). En los campos de la sociología y la administración, un paciente es alguien que acude a un médico u otro trabajador sanitario y se somete a un examen, tratamiento u otra intervención ²⁸

2.3.4. CALIDAD

Para que las intervenciones sean seguras, deben llevarse a cabo de forma que maximicen los beneficios para la salud sin añadir riesgos. Esto sólo puede hacerse mediante un proceso interpersonal profesional basado en valores y normas ²⁹.

a) Calidad de atención en salud

Según la escala de medición, los puntos buenos o malos se establecen por el grado en que se cumple una determinada característica. Así es como el usuario experimenta felicidad o insatisfacción ³⁰

Según la Organización Mundial de la Salud, por calidad se entiende un alto nivel de excelencia profesional que utiliza los recursos de forma eficaz y, al mismo tiempo, expone a los pacientes al menor riesgo posible. El objetivo es hacer felices a los pacientes y tener un buen efecto en su salud a largo plazo

La organización mundial de salud lo define como:

- Un mínimo riesgo para el paciente
- Alto nivel de excelencia profesional
- Un alto grado de satisfacción por parte del usuario Otra forma de clasificar es:
- Calidad es satisfacer plenamente las necesidades del usuario.
- Calidad es lograr productos y servicios con cero defectos
- Calidad es cumplir las expectativas del usuario y algo más
- Calidad es despertar nuevas necesidades del usuario.
- Calidad es diseñar, producir y entregar un servicio de satisfacción³¹.

La idea de calidad asistencial es fluida y polifacética. Es dinámica porque se refiere a muchos ámbitos institucionales diferentes, como la cultura de la organización, el entorno de trabajo de los servicios

sanitarios, cómo se tratan los problemas de los pacientes y cómo se sienten los usuarios respecto a la atención recibida. Tendrá un significado diferente si procede de la comunidad científica, de los profesionales, de las personas que utilizan los servicios sanitarios o de la opinión general. Otra cosa que puede significar esta palabra es más de una cosa. **A. Donabedian** ³².

2.3.5. ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

a) Trato amable y cordial

La forma correcta de tratar a las personas que acuden a los centros sanitarios es una parte importante de la atención porque afecta a su felicidad y contribuye a la atención personalizada (atención que se adapta a las necesidades únicas de cada persona). Las personas que trabajan en la atención sanitaria deben ser educadas y respetuosas con las opiniones políticas, religiosas e ideológicas de la gente. También deben tratar a todos por igual, independientemente de su raza, sexo, nacionalidad, clase social o discapacidad física o mental.

Los usuarios deben ser tratados con cuidado, respeto y amabilidad. Se trata de una norma de resultados que se cumple cuando proveedores y usuarios conectan de forma que las personas se sientan bien con su trato, respeto y empatía

Del mismo modo, las encuestas miden lo que la gente piensa y siente sobre las cosas, y los resultados se utilizan para que todos, dentro y fuera de la empresa, sean mejores y más conscientes

b) Personal sanitario vestido adecuadamente

Se lleva la ropa adecuada por las expectativas y normas del trabajo, así como por el respeto que la sociedad le tiene. Todo ello

contribuye a que una persona tenga una buena imagen social. En los centros sanitarios, llevar el uniforme estándar facilita la comunicación entre el trabajador sanitario y la persona que utiliza el centro.

c) Interesarse por la persona y su problema de salud

Las personas que trabajan en la atención del paciente deben demostrar claramente que se interesan por lo que la persona piensa, necesita y desea.

d) Debe respetarse la intimidad

Para mostrar respeto por el honor del cliente, el proveedor de servicios debe tratarlo con respeto en todo momento y en todas las situaciones. El cliente tiene derecho legal a la intimidad personal, lo que significa que sólo debe ser revisado en un lugar que le impida ver u oír a otras personas. A la hora de determinar la privacidad de los servicios sanitarios, lo más importante es el cliente y su singularidad

e) Los clientes necesitan conocimientos completos y actualizados que puedan comprender

Es importante que el cliente reciba, comprenda y acepte la información que se le da sobre los procesos del caso, el diagnóstico y el tratamiento. Dar al cliente todos los conocimientos que necesita le ayuda a pensar de forma crítica y a colaborar con el proveedor de servicios sanitarios, lo que le permite tomar decisiones en este ámbito.

f) Una charla sobre la instrucción sanitaria

Cada día, en los servicios sanitarios, las personas que trabajan en la administración enseñan a los demás. Las personas que utilizan los servicios sanitarios son las que se beneficiarán de estos esfuerzos de enseñanza. En el área de la enseñanza, el trabajo de la enfermera consiste en planificar, organizar, crear y supervisar programas de educación sanitaria para el individuo, la familia y la comunidad. Esto forma parte de los cuidados integrales de enfermería

g) Empezar con el examen clínico de la zona afectada y realizarlo

Cuando hay un examen clínico, es importante que el examinador y el examinado puedan hablar entre sí adecuadamente. Para ello, el examinador debe tener habilidades como:

- Pónganse de acuerdo en todo.
- Asegúrate de que hay suficiente información centrada en el usuario.
- Sé inteligente durante la entrevista y escucha.
- Hola, alto.
- Presta atención a las señales no verbales.
- Conócete.

h) Solucionar el problema de salud del paciente

Esta calidad tiene que ver con la eficacia, que significa marcar una buena diferencia en la salud del paciente. Básicamente, dice que los pacientes pueden utilizar como signos de calidad los cambios más evidentes en su salud que se producen durante y después de la atención. No obstante, hay cambios muy sutiles en la salud que los pacientes no notan. Además, es posible que los efectos más evidentes no aparezcan de inmediato, aunque se detecten pronto, y no estén relacionados con la atención recibida. Los pacientes suelen tener esperanzas y sueños. Dimensiones de la Calidad de atención en salud ³³.

i) Cosas que se pueden tocar

El aspecto de los edificios, las herramientas, el personal y los materiales de comunicación. Aunque en una empresa de servicios todo se comparte, es importante recordar que el cliente no tiene los conocimientos técnicos necesarios para juzgar la calidad por sí solo. En su lugar, utiliza factores no técnicos y muy subjetivos para decidir lo bueno que es el servicio.

j) Fiabilidad. Ser capaces de hacer el trabajo prometido de forma fiable y cuidadosa

Esta palabra incluye cosas como ser coherentes en la información que damos a las instituciones y en lo bien que nuestras acciones se ajustan después a las normas de los mismos profesionales en cuanto a la rapidez con que responden. Estar preparados y dispuestos a ayudar a los clientes y prestar un servicio rápido. Es posible que la capacidad de respuesta y la actitud de "no hay problema" sean la misma cosa. Tener esta actitud es diferente de tener el enfoque de "este no es mi problema".

k) Mantener la seguridad

Todos los profesionales demuestran que saben lo que hacen, prestan atención y tienen las habilidades necesarias para generar confianza y seguridad. Estos rasgos también se conocen como profesionalidad, que significa que la persona hace muy bien su trabajo. Un profesional es bueno si puede satisfacer las necesidades de sus clientes tanto a través de una buena atención técnica (habilidad técnica) como de un buen proceso de atención (cortesía, confianza, seguridad y privacidad).

l) Empatía

Las organizaciones ofrecen a sus clientes una atención personalizada. Una relación afectuosa hace que sea más probable que las personas colaboren, cumplan su parte del proceso y piensen que el servicio es de alta calidad. Ser capaz de comunicarse bien, escuchar bien, ver las cosas desde el punto de vista del cliente y mantenerle informada mejora la empatía.

m) Satisfacción

Significa el grado de satisfacción de la persona usuaria del servicio (en función de lo que esperaba) con el servicio que recibió del profesional sanitario y la forma en que se le prestó.

n) Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del consumidor es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar lo bien que se ha percibido que un servicio ha satisfecho sus necesidades".

La satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que nos permite juzgar cómo funcionan los servicios sanitarios y cómo se ajustan al nivel de atención que las personas creen recibir en términos de estructura, procesos y resultados.

En este estudio, la felicidad del usuario se considera una actitud y un juicio de valor que el usuario se forma después de utilizar el servicio e interactuar con él

Desde hace poco más de una década, la felicidad del usuario es una de las principales formas de juzgar los servicios sanitarios y la calidad de la atención. Cada vez se le presta más atención en la sanidad pública como forma de medir estos aspectos. Aunque hay mucho desacuerdo sobre cómo se creó y cómo debería hacerse. También hay acuerdo en que la opinión de los usuarios sobre los servicios es importante y debe ser una parte importante para que los servicios sanitarios estén mejor organizados y disponibles.

o) Importancia de la satisfacción del usuario

Para que quede claro lo importante que es satisfacer los deseos y expectativas de los usuarios, hay que tener en cuenta que éstos, sus familiares y amigos son quienes juzgan la calidad de los servicios sanitarios. Cada uno de estos grupos tiene unas expectativas sobre el servicio que prestan los Hospitales.

p) Elementos de la satisfacción.

Para entender cómo describen los usuarios la calidad de la atención, es importante saber qué hace feliz a la gente. Comprenderlas

es la única manera de idear formas de medir lo bien que va la prestación de servicios. Estas cosas son:

- **Disponibilidad:** El grado de accesibilidad de un servicio para las personas siempre que lo necesiten.
- **Accesibilidad:** Cuánto cree la persona que se le atenderá cuando lo necesite
- **Cortesía:** La medida en que el profesional sanitario trata al usuario con respeto, reconociendo y comprendiendo cómo se siente. Las personas que son corteses demuestran que están dispuestas a seguir las normas y se preocupan por cómo se sienten los demás. Tratan a los demás con respeto y dignidad e intentan mantener la paz en sus relaciones
- **Agilidad:** Es lo bien que la empresa de servicios sanitarios satisface las necesidades del usuario.
- **Confianza:** Se refiere a hasta qué punto el proveedor de servicios sanitarios demuestra que puede prestar el servicio ofrecido de forma correcta y fiable, y hasta qué punto el usuario percibe esta capacidad.
- **Competencia:** Mide hasta qué punto el proveedor de servicios sanitarios demuestra tener las competencias y la comprensión necesarias para atender al usuario. Los usuarios están más satisfechos con un proveedor de servicios cuando creen que es bueno en lo que hace.
- **Comunicación:** es la frecuencia con la que el profesional sanitario habla a sus clientes en términos claros y sencillos que los demás puedan entender. Hablar con los clientes puede tener un gran impacto en su curación. Un cliente puede tardar más en mejorar si se siente solo, desinformado o inseguro sobre los resultados de su tratamiento. Está claro que la comunicación es clave para que la

gente esté contenta con el servicio del edificio y los Hospitales. Cuando se aclara la naturaleza del tratamiento, también se sensibiliza a la gente y se la prepara para lo que puede esperar. Este tipo de contacto entre el usuario del servicio y el proveedor puede hacer que el usuario esté más contento con la atención y la calidad que recibe ³⁴

2.3.6. EDAD

Se da a nivel celular; es cómo envejece realmente nuestro cuerpo con el paso del tiempo. Lo que significa que el 25% lo fija la genética y el 75% se ve afectado por cosas que pueden cambiar, como la alimentación, la contaminación, la exposición al sol y las elecciones de estilo de vida que podemos afectar y cambiar. La edad biológica de una persona se basa en la edad de sus células y en cómo ha cambiado con el tiempo ³⁵.

2.3.7. ESTADO CIVIL

Estado de cosas en el que se encuentra una persona en función de esas condiciones y de la ley, y en el que el ordenamiento jurídico aplica determinadas normas jurídicas. Dependiendo de su estado civil (soltero, casado, viudo o divorciado), de su condición de padre o hijo, de su nacionalidad (español, extranjero), de su edad (mayor o menor), de su capacidad (capaz o incapaz) y de su estado civil (el del territorio correspondiente), existen diferentes formas de agrupar a las personas en distintos grupos ³⁶

2.3.8. OCUPACIÓN

Hace referencia a lo que ella se dedica; a su trabajo, actividad o carrera, que le ocupa cierto tiempo. Por eso hablamos de trabajos a tiempo completo o parcial que quitan tiempo a otros trabajos. Ejemplos: "Me encargo de resolver problemas", "Elisa se dedica a molestarme", "La ocupación de Juan es la de albañil" ³⁷

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi. La percepción de la calidad de atención profesional de enfermería es insatisfactoria con expectativa alta según usuario externo, servicio emergencia, Hospital Tingo María.

H0. La percepción de la calidad de atención profesional de enfermería es satisfactoria con expectativa no alta según usuario externo, servicio emergencia, Hospital Tingo María.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLES DE ASOCIADOS

- Percepción
- Expectativa

2.5.2. VARIABLES DE INTERÈS

- Calidad de atención

2.5.3. VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN

- Edad Género
- Nivel de estudio
- Procedencia
- Estado civil
- Religión
- Ocupación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala	Instrumento
VARIABLES ASOCIADOS							
Percepción	El resultado que el cliente cree haber obtenido al comprar un producto o servicio.	Es la medición de la atención recibida en un área determinada	Nivel de percepción	Proporción de ítems respecto a percepción sobre el total de reactivos	- Muy bajo - Bajo - Indiferente - Alto - Muy alto	Ordinal	Entrevista
Expectativa	Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo	Medición de aspectos de satisfacción del cliente.	Nivel de expectativa	Proporción de ítems respecto a expectativa sobre el total de reactivos	- Muy bajo - Bajo - Indiferente - Alto - Muy alto	Ordinal	Entrevista
VARIABLE DE INTERÉS							
Calidad de atención	Es el nivel de éxito de un determinado rasgo basado en la escala de medición.	Bienestar sobre una atención recibida en un servicio	Calidad	Respuesta de usuario en una atención de salud	- Satisfactoria - Insatisfactoria	Nominal	Entrevista
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN							
Edad	Características sociales, demográficos de los ciudadanos con estándares			Edad en años	- Años cumplidos	Razón	Entrevista
Género				Identidad sexual	- Femenino - Masculino	Nominal	Entrevista

Nivel de estudio	de medición a nivel de una población, configura variables importantes para el desarrollo humano	Identificación de características sociales, económicos y de rasgos desde el nacimiento hasta su idoneidad	Demográfico	Logro educativo alcanzado	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no Univ. - Superior Univers.	Ordinal	Entrevista
Procedencia	de medición a nivel de una población, configura variables importantes para el desarrollo humano			Lugar donde radica	- Zona Urbana - Zona rural	Nominal	Entrevista
Estado civil	Características sociales, demográficos de los ciudadanos con estándares de medición a nivel de una población, configura variables importantes para el desarrollo humano.			Condición civil	- Soltero - Conviviente - Casado - Divorciado	Nominal	Entrevista
Religión	de medición a nivel de una población, configura variables importantes para el desarrollo humano.			Preferencia religiosa	- católico - Evangélico - adventista - Otros	Nominal	Entrevista
Ocupación	de medición a nivel de una población, configura variables importantes para el desarrollo humano.			Labor que realiza	- Agricultor - Trabajador ind. - Trabajador dep. - Otro	Nominal	Entrevista

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el tipo de análisis de los resultados el estudio fue observacional, no se manipularon ninguna variable por la investigadora, se observaron y midieron, analizan los hechos tal como ocurren sin intervenir en este caso se percibió y registró las expectativas y percepciones de usuarios externos.

En cuanto al momento en que ocurrieron los hechos y los registros de la información, el estudio fue prospectivo, ya que los datos se recogieron en el momento presente, donde se obtuvieron, la percepción y expectativa de los usuarios externos en el servicio de emergencia.

Según el periodo y secuencia del estudio; fue transversal por lo que se estudió las variables en un solo periodo de tiempo.

Según el número de variables, el estudio de investigación corresponde a descriptivo, empleándose dimensiones de la satisfacción respecto al estudio.

3.1.1. ENFOQUE

El estudio de investigación se orientó a un enfoque cuantitativo ya que se recolectó la información y se buscaron datos, se analizó mediante la estadística descriptiva a fin de contestar las preguntas de investigación haciendo uso de la estadística.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El estudio de investigación correspondió al nivel descriptivo, puesto que su fin fue explicar el comportamiento de una variable en función percepciones y expectativas de los usuarios externos para diferenciar el tipo de atención que recibió; cumpliendo una descripción del hecho real, requiriendo, por tanto, de un control de tipo metodológico y estadístico.

3.1.3. DISEÑO DE ESTUDIO

Según finalidad del estudio la presente investigación fue descriptivo, tal como se presenta en el siguiente esquema:

Esquema:



Dónde:

M: Usuarios externos.

O: Percepción, Expectativas

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en estudio estuvo conformada por los 240 usuarios externos que acuden al servicio emergencia por diferentes motivos al Hospital Tingo María.

a) Criterios de Inclusión

- Usuarios externos de ambos sexos que acuden por emergencia en el Hospital Tingo María.
- Usuarios externos que residen en la ciudad de Tingo María que haya tenido la oportunidad de ser atendido en emergencia.
- Usuarios externos que aceptan firmar el consentimiento informado y desean participar del estudio.

b) Criterios de Exclusión

- Usuarios externos menores de edad que acuden por emergencia en el Hospital Tingo María.

- Usuarios externos que son migrantes en la ciudad de Tingo María que no haya tenido la oportunidad de ser atendido en emergencia.
- Usuarios externos que no desean firmar el consentimiento informado tampoco desean participar del estudio.

c) Ubicación de la población en espacio y tiempo

- **Ubicación.** El lugar donde se desarrolló el estudio de investigación se ubicó en Mapresa Km 3 de la carretera principal, dentro del Distrito Padre Felipe Luyando, comprensión institucional a Tingo María de la provincia Leoncio Prado, departamento de Huánuco.
- **Tiempo.** El proyecto se realizó a partir de enero del 2023 considerando la prospectiva y según realidad sanitaria.

3.2.2. MUESTRA

➤ **UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis estuvo integrada por los usuarios externos de ambos sexos que fueron seleccionados tomando en cuenta las características del plan, quienes asisten al servicio de emergencia del Hospital Tingo María.

➤ **MARCO MUESTRAL**

En el estudio se ha considerado como marco muestral a la proyección de casos presentados en los últimos tres meses, referencias numéricas para proyectar respecto a la muestra, todos ellos que cumplan con los criterios de inclusión.

➤ **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Teniendo en cuenta que la población es conocida extraje la muestra mediante el muestreo aleatorio simple (MAS), por lo mismo que cada elemento de la muestra fue seleccionado aleatoriamente con las

mismas probabilidades de identificación, dando énfasis por el tipo de investigación.

$$n = \frac{Z^2 \alpha P q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \alpha P q}$$

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5) (0.5) (240)}{(0.05)^2 (240-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 148$$

Aplicando la técnica de tamaño de muestra, obtuvimos una muestra de 148 usuarios externos que conformaron la muestra del presente estudio.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta lo siguiente:

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

➤ TÉCNICA

Según la metodología de investigación, la técnica a empleada fue la encuesta para identificar las características, expectativas y percepciones de los usuarios externos con respecto a la calidad de atención de los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia, del Hospital Tingo María

➤ INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó en la recolección de datos fue la guía de entrevista, dicho instrumento consta de 1 parte, consta de 7

preguntas, variables sociodemográficas como: edad género, nivel de estudios, procedencia, estado civil, religión y ocupación.

La segunda parte del instrumento de la entrevista, fue rescatar que piensa, para evaluar la percepción de los usuarios externos en torno a calidad de atención recibida en el servicio de emergencias, consta de 22 preguntas donde se propone mediante una escala las respuestas a considerarse por cada encuestado teniendo en cuenta que 1 representa muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 regularmente insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.

La tercera parte del instrumento de la entrevista, fue aplicar qué piensa, para evaluar la expectativa de los usuarios externos en torno a calidad de atención recibida en el servicio de emergencias, consta de 22 preguntas donde se propone mediante una escala las respuestas a considerarse por cada encuestado teniendo en cuenta que 1 representa muy bajo, 2 bajo, 3 indiferente, 4 alto y 5 muy alto la expectativa.

➤ **PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Se obtuvo la autorización del director del Hospital Tingo María a través de la gestión administrativa, con ello el trámite respectivo.
- Luego se pasó a coordinar con el jefe del servicio emergencia, Hospital Tingo María.
- Se paso a determinar la unidad de análisis teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión.
- Luego se realizó la aplicación del consentimiento informado al usuario externo.
- Aplicación del cuestionario de percepción y de expectativa para determinar la calidad de atención.
- Se realizó el análisis estadístico para describir los resultados motivo de la investigación.

➤ VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

El estudio de investigación a través de los instrumentos, cursó con el proceso de validación ya que permitió en adelante una recolección de datos importantes; se contuvo con la opinión de 7 expertos, los cuales juzgaron los ítems del instrumento sobre todo la primera parte, A continuación, se utilizó la fórmula Aiken V para comprobar la pertinencia, la claridad y el lenguaje. Por ello, se consideró que los instrumentos eran válidos cuando el coeficiente AIKEN era superior a 0,60. Con estos instrumentos se logró un coeficiente de 0,96, lo que significa que son válidos para su propósito y se encuentran en el rango excelente para determinar la validez. También significa que la segunda y la tercera parte ya se han confirmado como un instrumento reconocido denominado SERVQUAL. En consecuencia, introduje los cambios necesarios en el instrumento basándome en la evaluación y luego lo utilicé con el grupo elegido para el estudio.

➤ CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

En tanto para configurar la confiabilidad del instrumento se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach. Del mismo modo se realizó la configuración para su corrección. En consecuencia, no se efectuó la prueba piloto por cuanto el modelo SEVQUAL es un instrumento confiable a nivel internacional, solo se modificó mediante la adaptación respecto a la finalidad del estudio

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
1. Técnica	Entrevista.
2. Nombre del instrumento	Guía de entrevista para identificación de datos sociodemográficos de usuarios externos en servicio de emergencia.
3. Autor	Adaptación propia.
4. Descripción del instrumento	Este instrumento permite identificar las dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería.
5. Población que se puede aplicar	Usuario externo, servicio de emergencia – Hospital Tingo María 2023.

6. Estructura del instrumento	Este instrumento consta de 3 partes: Guía sobre aspectos sociodemográficos. Aspectos sociodemográficos: 7 preguntas: 1 pregunta abierta (Edad) 6 preguntas con alternativas cerradas para marcar: · Género · Nivel estudios · Procedencia · Estado civil · Religión · Ocupación Cuestionario para medir percepciones. con 22 con ítems clasificados percepciones importantes.
7. Interpretación de instrumento general	PERCEPCIONES: · Muy insatisfecho · Insatisfecho · Regularmente satisfecho · Satisfecho · muy satisfecho EXPECTATIVAS: 1 al 5: Considere 1 como la menor calificación, 5 como la mayor calificación: 1 muy bajo, 2 bajo, 3 indiferente, 4 alto y 5 muy alto la expectativa.
8. Momento de la aplicación	Usuarios externos en espera de las afueras o sala de espera de emergencia del Hospital Tingo María.
9. Forma de aplicación	Individuales.
10. Tiempo de la aplicación	10 min.
11. Validez de contenido	Juicio de expertos.
12. Confiabilidad: Alfa de Cronbach	0.869

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Revisión de datos. Se examinó detenidamente cada una de las herramientas utilizadas para recopilar datos y se realizó un control de calidad para asegurarse de que se introducían los cambios necesarios y se registraban mediante un análisis de opinión metodológico.

Codificación de datos. Mediante la técnica apropiada los datos recolectados fueron codificadas de forma numérica de acuerdo a las respuestas categorías en los instrumentos de recolección respectivamente, tomándose en cuenta siempre las variables del estudio de investigación.

Clasificación de los datos. Se examinaron en función de la variable en forma de lista, número u orden.

Tratamiento de los datos. Se utilizó un tipo estándar de análisis estadístico descriptivo para examinar los datos.

Mostrar los datos. En la escuela, los números se muestran en Tablas y gráficos de la variable estudiada.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS

Utilizando la metodología dada para el estudio, se analizó los datos mediante estadísticas descriptivas, incluidas medidas de tendencia central como la media y la mediana, así como la desviación típica. Los resultados se muestran en Tablas dinámicas y gráficos estadísticos con frecuencias absolutas y porcentuales. Estas tareas se realizaron en los programas estadísticos SPSS V. 25 y EXCEL. Para averiguar cómo afectaban la edad, el sexo y el nivel de estudios a la relación entre expectativas y opiniones, se usó la prueba de Chi-cuadrado.

3.4. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para mayor rigor en la investigación, solicité el consentimiento informado a cada uno de los usuarios externos; para ello también se considera en el estudio, los principios bioéticos, tener en cuenta y evitar vacíos que afecten a la unidad de análisis:

- **Beneficencia:** Con este principio se respetó la información brindada con ello beneficien a cada uno de los participantes en medida de brindar la realidad y emprender mejora en la atención de salud para su satisfacción.
- **No Maleficencia:** Se orientó a este principio, porque los derechos, el honor o el bienestar de los participantes nunca estuvieron en peligro, y toda la información que obtuvo se mantuvo en secreto y sólo se utilizó para el estudio.
- **Autonomía:** Con este principio se respetó, por lo que a los participantes se coordinó en forma clara y concisa vuestra participación en el estudio, previa aceptación del consentimiento informado.

- **Justicia:** Con este principio se respetó aplicar instrumentos a participantes, con trato digno, amable, equitativo y respetuoso a cada uno de los colaboradores, sin distinción alguna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1. Distribución de las Características sociodemográficas del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

DATOS SOCIODEMOGRÁFICAS	n=148	
	fi	%
GRUPO DE EDAD		
18 a 27	31	21%
28 a 37	37	25%
38 a 47	33	22%
48 a 57	27	18%
58 a 67	18	12%
68 a 77	2	1%
GÉNERO		
Masculino	68	46%
Femenino	80	54%
NIVEL DE ESTUDIOS		
Sin instrucción	3	2%
Primaria	15	10%
Secundaria	52	35%
Superior Universit.	51	34%
Superior no Univer.	27	18%
PROCEDENCIA		
Urbano	63	43%
Rural	85	57%
OCUPACIÓN		
Agricultor	20	14%
Trabajo indep.	68	46%
Trabajo depend.	15	10%
Otros	45	30%
ESTADO CIVIL		
Soltero	32	22%
Convivientes	80	54%
Casado	31	21%
Divorciada	5	3%
RELIGIÓN		
Católico	100	68%
Evangélico	28	19%
Adventista	2	1%
Otros	18	12%

Tabla 2. Distribución según, edad del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

Grupo de Edad	n=148	
	fi	%
18 a 27	31	21%
28 a 37	37	25%
38 a 47	33	22%
48 a 57	27	18%
58 a 67	18	12%
68 a 77	2	1%

La edad de los usuarios externos, se logró el 25% (37) comprenden las edades de 28 a 37 años. Además 22% (33) corresponde a las edades de 38 a 47 años. Siendo 21% (31) pertenece a las edades de 18 a 27, y con 18% (27) son usuarios entre 48 a 57 años. Considerando 12% (18) usuarios entre 58 a 67 años, finalmente 1% (2) con 68 a 77 años.

Tabla 3. Distribución según, Género de usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

Genero	n=148	
	fi	%
Masculino	68	46%
Femenino	80	54%

Los usuarios externos, según Género, respondieron el 54% (80) refirieron ser femeninos, y el 46% (68) considerados como masculinos.

Tabla 4. Distribución según, nivel de estudios del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

Nivel de Estudios	n=148	
	fi	%
Sin Instrucción	3	2%
Primaria	15	10%
Secundaria	52	35%
Superior Universitario	51	34%
Superior no Universitario	27	18%

El nivel de estudio de los usuarios externos en estudio, el 35% ⁽⁵²⁾ pertenece al nivel secundaria. Seguido de 34 % ⁽⁵¹⁾ pertenece al nivel superior universitario; asimismo 18% ⁽²⁷⁾ con estudio superior no universitario y 10% ⁽¹⁵⁾ con estudio de nivel primaria siendo 2% ⁽³⁾ sin instrucción de estudios.

Tabla 5. Distribución según, procedencia del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

Procedencia	n=148	
	fi	%
Urbano	63	43%
Rural	85	57%

El lugar de procedencia de los usuarios externos que acudieron al servicio de emergencia, el 57% (85) refieren vivir en zona rural. Siendo el 43% (63) de zona urbana.

Tabla 6. Distribución según, ocupación del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

Ocupación	n=148	
	fi	%
Agricultor	20	14%
Trabajo Independiente	68	46%
Trabajo Dependiente	15	10%
Otros	45	30%

La ocupación de los usuarios externos tiene predominio el 46% (68) tienen trabajo independiente. Asimismo, el 30% (45) son de otras ocupaciones. Siendo el 14% (20) son agricultores y el 10% (15) realizan trabajos independientes.

Tabla 7. Distribución según, estado civil del usuario externo atendido en emergencia Hospital Tingo María 2023

Estado Civil	n=148	
	fi	%
Soltero	32	22%
Conviviente	80	54%
Casado	31	21%
Divorciada	5	3%

Los usuarios externos, según estado civil, respondieron el 54% (80) refirieron ser convivientes, y el 22% (32) son solteros y 21% (31) considerados casados, en tanto el 3% (5) son divorciados.

Tabla 8. Distribución según, religión de usuarios externos sobre calidad de atención, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023

Religión	n=148	
	fi	%
Católico	100	68%
Evangélico	28	19%
Adventista	2	1%
Otros	18	12%

Los usuarios externos, según estado civil, respondieron el 68% (30) refirieron ser católicos, y el 19% (28) evangélicos siendo 12% (18) de otras sectas religiosas y el 1% (2) pertenecen al adventista.

Tabla 9. Distribución según, percepción de usuarios externos sobre calidad de atención, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023

Percepción	n=148	
	fi	%
Muy insatisfecho	6	4%
Insatisfecho	10	7%
regularmente insatisfecho	25	17%
Satisfecho	74	50%
Muy satisfecho	33	22%

Con respecto a la percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia, el 50% (74) respondieron estar satisfechos, en tanto que 22% (33) consideraron muy satisfechos, siendo el 17% (25) respondieron regularmente insatisfecho, por tanto, el 7% (10) se encuentran insatisfecho y el 4% (6) muy insatisfechos ante la atención en el servicio de emergencias.

Tabla 10: Distribución según, expectativas de usuarios externos sobre calidad de atención, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023

Expectativas	n=148	
	fi	%
Muy bajo	0	0%
Bajo	1	1%
Indiferente	3	2%
Alto	16	11%
Muy alto	128	86%

Concerniente a la expectativa del usuario externo respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia, el 86% (128) respondieron tener muy alto las expectativas de recibir una calidad de atención por el personal de enfermería, en tanto que 11% (16) consideraron alto su expectativa de mejorar, siendo el 2% (3) indiferente y 1% (1) baja expectativa ante la atención futura.

Tabla 11. Distribución según, resultado calidad de atención de licenciado en enfermería, servicio emergencia, Hospital Tingo María 2023

Calidad atención	n=148	
	fi	%
Satisfactoria	65	44%
Insatisfactoria	83	56%

En la variable calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencias, el 50% (29) respondieron atención insatisfactoria en la atención, en tanto que 44% (65) consideraron que la atención es satisfactoria por parte de los profesionales de salud - enfermeros.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Analizando la Tabla 1, respecto a la edad de los usuarios externos que respondieron sobre la calidad de atención desde la perspectiva de la percepción, en lo concerniente a datos sociodemográficos se alcanzó el 25% comprenden las edades de 28 a 37 años. Resultado que se aproxima al contrastar con lo de Álvarez ⁽¹⁵⁾ indica el 40.40% menores de 35 años, guardando similitud en la expresión.

En la misma Tabla agrupada, respecto al resultado del género, los usuarios externos, respondieron el 54% refirieron ser femeninos; diferencia porcentual en los resultados de Alvares ⁽¹⁵⁾ indicando 36.60% fueron mujeres en el estudio.

Considerando la variable nivel de estudio de los usuarios externos en estudio, resultó el 35% pertenece al nivel secundaria; al contrastar con los resultados difiere con lo de Álvarez ⁽¹⁵⁾ 53.80% de los que tienen instrucción superior se hallan insatisfechos en relación al uso de tecnología y equipos.

Asimismo, en el estudio, respecto al lugar de procedencia de los usuarios externos que acudieron al servicio de emergencia, el 57% refirieron vivir en zona rural. Similar situación encontrada en lo referente a Alvares ⁽¹⁵⁾ El 62.90% de los pacientes provienen de provincias quienes indicaron pertenecer a la zona indicada.

Los otros indicadores como la consideradas en el presente estudio, son datos fidedignos y que podría ser parte de contrastaciones futuras, siendo la ocupación de los usuarios externos tiene el 46% con trabajo independiente; y el estado civil, respondieron el 54% refirieron ser convivientes, quienes deliberadamente y espontaneo ofrecieron su apreciación respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia de parte de los profesionales

enfermeros. Concomitante a ello con la religión 68% respondieron ser católicos.

Analizando la Tabla 2: Con respecto a la percepción del usuario externo sobre calidad de atención en el servicio de emergencia, el 50% respondieron estar satisfechos indicando una mediana estadísticamente; Se encontró que el nivel de atención y el grado de satisfacción de los usuarios es medio, lo que coincide con los resultados de las dimensiones de Fariño (2011) basadas en las percepciones de los usuarios. Asimismo, los resultados de Olaza ⁽¹⁷⁾ comparando contiene resultados aún más desfavorables, El mayor grupo de trabajadores sanitarios al que no le gusta la felicidad del usuario es el de los propios trabajadores sanitarios (75%).

En la Tabla 3: analizando la variable expectativa del usuario externo respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia, el 86% respondieron tener muy alto las expectativas de recibir una calidad de atención por el personal de enfermería. Al contrastar esta importante realidad, Con base en la investigación de Arias ⁽²¹⁾ sobre expectativas vs. percepciones, se puede afirmar que existe una gran diferencia en el nivel de servicio antes y después de utilizar las clínicas dentales en la ciudad de Tingo María. Indicando que siempre las expectativas serán altas frente a un servicio Hospitalario.

Analizando la Tabla 4: respecto a calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencias, el 50% respondieron atención insatisfactoria en la atención, en tanto que 44% consideraron que la atención es satisfactoria por parte de los profesionales de salud – enfermeros. Comparando con los resultados de Del Pino ⁽¹²⁾ los usuarios refieren mayor insatisfacción en la atención inmediata a su llegada al servicio. En la AC los pacientes señalan que los funcionarios NO brindan el tiempo preciso para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud por el cual se encuentran Hospitalizados, configurándose una similitud de resultados. Como también en categoría representativa, De acuerdo con el modelo SERVQUAL, Suárez ⁽¹³⁾ es la encargada de que la calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III sea consistentemente alta. Sin embargo, los usuarios opinan que

es necesario mejorar las instalaciones del Centro de Salud y la capacidad de relación del personal con ellos. Sin embargo, no es lo mismo que los resultados de Llano ⁽¹⁴⁾, que apoyaron la idea de que el nivel de los cuidados de enfermería a los pacientes es óptimo. Los encuestados calificaron de "bueno a excelente" los indicadores de estructura, proceso y resultados. Esta información fue confirmada en la "modalidad de estructura" mediante entrevistas a pacientes Hospitalizados en el Servicio por investigadores de las tres dimensiones. Por último, incluyo los resultados de Olaza ⁽¹⁷⁾, que muestran que los usuarios están descontentos con el Servicio de Urgencias del Hospital objeto de estudio y que no se cumplen la mayoría de los estándares de calidad asistencial.

CONCLUSIONES

Se llega a las siguientes conclusiones:

1. Se da a conocer las características sociodemográficas de usuarios externos la edad representa el 25% con 28 a 37 años; siendo el género femenino con 54% representativos, además 35% con nivel de estudios secundarios. Asimismo, el 57% viven en zona rural, tienen el estado civil, 54% convivientes.
2. Se concluye que la percepción de los usuarios externos frente a calidad de atención del profesional de enfermería el 50% respondieron estar satisfechos indicando una mediana estadísticamente. Con una brecha de 28% por mejorar la apreciación de usuarios.
3. Se describe las expectativas de los usuarios externos frente a calidad de atención del profesional de enfermería, el 86% respondieron tener muy alto las expectativas para recibir una calidad de atención por el personal de enfermería en el futuro.
4. Se determinó mediante los usuarios externos sobre la calidad de atención recibida, el 50% respondieron atención insatisfactoria, en tanto que 44% consideraron que la atención es satisfactoria por parte de los profesionales de salud – enfermeros, teniendo una brecha del 6% de indiferencia al respecto.

RECOMENDACIONES

Luego de haber finalizado con el análisis y llegado a una conclusión se recomienda lo siguiente:

- A los enfermeros del servicio de emergencia y responsables del Hospital Tingo María, se recomienda promover estrategias, cumplir con la normatividad de gestión de calidad de modo que también se promueva los atributos como la empatía y la seguridad en las atenciones para un entorno adecuado
- A las autoridades de la Red de Salud de Leoncio Prado, promover coordinaciones en redes integradas de salud, para la atención sistemática y de calidad, no solo en las emergencias, también en todos los otros servicios que se ofrecen.
- A los estudiantes de las universidades formadoras de profesionales en la salud, socializar permanentemente las normas de calidad de atención en los establecimientos de todos los niveles de atención, de esta manera se cumpla con los estándares de calidad de atención, en el futuro se cuente con profesionales con la mística en la prestación de servicios asistenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Directorio de Centros de Información sobre satisfacción del usuario y calidad de atención. Iboamerica [revista en internet] 2011. [acceso 08 junio del 2023];13(3):105. Disponible: <http://www.bvsde.ops.oms.org/bvstox/e/guiamarilla/centrosinflinven>.
2. Castillo Soto G. "Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Medicina Humana, Ecuador 2015". http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf
3. Revista Sistema de Salud. América Latina. "calidad de atención y satisfacción del usuario" Rev. [internet] 2009. [acceso 04 setiembre del 2023];65(3):173. Disponible en: http://www.es/revistas/seg/373/Farchivo%3Dseg373./05/05_8582.pdf
4. Carañejo Andrango A. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. [Tesis de licenciatura]. Universidad técnica del Norte, Facultad de enfermería; Ecuador.2013. [citado 12 may 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2270>
5. Organización Mundial de la Salud. La atención primaria de salud Más necesaria que nunca. Informe sobre la salud en el mundo 2008. Suiza 2008. Disponible en: https://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf
6. Minchón H, A.; Díaz J, M.; Cutilla M, M.; De Porras C, R.; Domínguez G, G., y Vázquez R. Análisis de satisfacción del paciente quirúrgico en oftalmología. España. Enferm. glob. vol.10 no.23. Murcia. 2011. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v10n23/revision3.pdf>
7. Lalonde M. A new perspective on the health of Canadians. A working document. Ottawa: Government of Canada, 1974. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v28n4/a11.pdf>
8. Camero S, Y., Meléndez M, I., Álvarez G, A y Apuntes G, J. Cuidado Humanizado en el Postoperatorio Inmediato de Pacientes

- Histerectomizadas. Pichincha, Ecuador. 2019. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid_54-360-373.pdf
9. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi RG, Rouhi AJ, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med.* 2011, 4(2): [7 p.]. Disponible en: https://www.academia.edu/13757619/Emergency_department_patient_satisfaction_survey_in_Imam_Reza_Hospital_Tabriz_Iran
 10. Campos Chávez B. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad ciencias de la salud; Perú. 2014. [citado 22 may 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>
 11. Fariño Cortez, Vera Lorenti, Cercado Mancero, Et.al. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador.* 2018. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
 12. Del Pino Vera M. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad de servicio en un Hospital de Chile. [Tesis de maestría]. Universidad Bio-Bio de Chile, Facultad de medicina; Chile. 2018. [citado 26 may 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
 13. Suarez Lima, Robles Salguero, Serrano Mantilla G. Et.al. Percepción sobre calidad de atención en el Centro de salud CAI III. *Revista Biomédica 38 V. (2), Número 2, Ecuador.* 2018. Disponible en: <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286>
 14. Llano Ruíz, Hermida Cruz P. Calidad de atención de Enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Cáceres. [Tesis de licenciatura]. Universidad central de Ecuador, Facultad ciencias médicas; Ecuador. 2016. [citado 30 may 2023]. Disponible en:

- http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_Neira_Centeno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Álvarez Sanz, P. factores relacionados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de cirugía del Hospital Edmundo Escomel ESSALUD. [Tesis de maestría]. Universidad San Agustín, Facultad de medicina; Perú. 2019. [citado 28 jun 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8887>
 16. Lizana Ubaldo, Piscoya Valdivieso, Quichiz Campos S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima. [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Cayetano Heredia, Facultad de enfermería; Perú. 2018. [citado 10 jul 2023]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>
 17. Olaza Maguiña A. satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porras, Facultad de medicina humana; Perú. 2018. [citado 12 jul 2023]. Disponible en <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489>
 18. Fernández Delgado B. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato. [Tesis de grado]. Universidad nacional San Agustín de Arequipa, Facultad de ciencias administrativas; Perú. 2018. [citado 22 ago 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7150?show=full>
 19. Zavaleta Correa, García Saldaña. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio medicina física de establecimientos de salud MINSA y ESSALUD Chota. [Tesis de maestro gestión de servicios de salud]. Universidad César Vallejo, Escuela Pos grado; Chiclayo. 2018. [citado 22 oct 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>
 20. Soto Hilario J. Ortega Soto A. Et al. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un centro de salud Huánuco, Perú. Editorial ciencias médicas, revista cubana; Cuba. 2020. [citado 26 jun 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-

03192022000200008

21. Arias Flores L. calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. [Tesis de licenciatura]. Universidad nacional Agraria de la selva, Facultad de ciencias económicas y administrativas; Tingo María Perú. 2019. [citado 30 jul 2023]. Disponible en <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1475>
22. Henderson, V. La naturaleza de la Enfermería. Reflexiones 25 años después. Inter-Americana McGraw-Hill. Madrid. 1994. <https://www.agapea.com/libros/La-naturaleza-de-la-enfermeria-reflexiones-25-anos-despues--9788448600624-i.htm>
23. Cisneros F. Teorías y modelos de Enfermería – Nola Pender [internet]. Popayán Colombia: Universidad del Cauca; 2005 [consultado 2023 Ab 01]. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/IntroduccionALasTeoriasYModelosDeEnfermeria.pdf>.
24. Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. 1993. Pág. 24.
25. Labrador H. La satisfacción del cliente. Módulo Gerencia de Servicio al Cliente del CIDEC. Recuperado el 11 de diciembre del 2015, Disponible en: http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf
26. León L. Percepción de los estudiantes de enfermería, sobre el cuidado humanizado de la enfermera al paciente Hospitalizado. UNMSM 2013. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3671/1/leon_cl.pdf
27. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Barcelona: Editorial Díaz de Santos.
28. Sánchez, P. Percepción de los usuarios de la calidad de atención del servicio de consultorio externo en el Hospital de Essalud. [Monografía en internet]. Lima: la Republica; 2012 [acceso el 03 de junio. 2023]. Disponible en: http://revistas.concytec.gob.pe/Scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181677132010000100002&lng=es&nrm=iso >. ISSN 1816-7713
<http://www.uaeh.ficsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%2>

29. Encuesta sobre la satisfacción del usuario. Colombia [internet] 2010 [acceso 20 Jun del 2023]; 20(1):88. Disponible en: <http://www.uaeh.ficsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%2>
30. Organización mundial de la salud. [En internet] Washington DC: OMS; 2020. [Consultado 2023 Jun 28]. Disponible en: [https://gacetamedica.com/investigacion/la-oms-declara-la-emergencia-de-salud p%C3%BAblica-internacional/](https://gacetamedica.com/investigacion/la-oms-declara-la-emergencia-de-salud-p%C3%BAblica-internacional/)
31. Seclén, J. satisfacción del usuario externo en el Hospital Hipólito Unanue, Lima. La Dircatducc [revista en internet] 2011 [citado 18 Junio del 2023]; 98(2):13. Disponible: http://rpe.epiredperu.net/rpe_ediciones/2013_v17n03/Art%C3%ADculo%20Especial%20determinantes%20sociales%20de%20la%20salud%20VRAEM%20RPE%2017%203.pdf.
32. Donabedian A. Clinical Performance and Quality Health Care; 1 (1): 14-17. 1993. Pág. 24.
33. Ministerio de Salud (sede web]. Lima: MINSA; Setiembre 2011 (acceso 05 de octubre de 2023]. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/Informe_Final_DU016.pdf.
34. Ministerio de salud pública [internet]. Quito: copyright SIN; c2014 [consultado 2023 jul 25]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/informacion-clave-para-el-consumo-de-agua-segura/>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Calderón E. Percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María 2023 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2024 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DEL ESTUDIO:						
"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023"						
			Variables e indicadores:			
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Independiente			
¿Cuál es la percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María 2023?	Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023.	H1. La percepción de la calidad de atención profesional de enfermería es insatisfactoria con expectativa alta según usuario externo, servicio emergencia, Hospital Tingo María.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
		H0. La percepción de la calidad de atención profesional de enfermería es satisfactoria con expectativa no alta según usuario externo, servicio emergencia, Hospital Tingo María	Percepción de usuarios	Empatía aspectos tangibles fiabilidad	Muy bajo indiferente alto muy alto	Ordinal
			Expectativa de usuarios			

Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específicas	Variable 2: Dependiente			
¿Qué características sociodemográficas presentan los usuarios externos en, servicio emergencia del Hospital Tingo María - 2023?	Conocer las características sociodemográficas de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María – 2023	Por ser un estudio de nivel descriptivo, donde se describirán todos los hechos encontrados en función a las variables, no se están considerando	Calidad de atención enfermería	Parámetro que promueven a calidad de atención	Inadecuado	Nominal
¿Cómo será la percepción de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023?	Identificar la percepción de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023					
¿Cuáles serán las expectativas de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María - 2023?	Describir las expectativas de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia - Hospital Tingo María – 2023					

Variable 2: Características

	Edad usuarios	Edad en años	Razón
	Géneros usuarios	Masculino Femenino	Nominal
	Nivel estudios	Sin instrucción primaria Secundarias Superior no universitaria Superior universitaria	Ordinal
Demográficas	Procedencia	Zona urbana Zona rural	Nominal
	Estado civil	Soltero Convivientes Casado Divorciado	Nominal
		Católico	

Religión	Evangélico Adventista Otros	Nominal
Ocupación	Agricultor Trabajador Independiente Trabajador dependiente Otros	Nominal

Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadísticas descriptivas e inferenciales	
<p>Por la intervención en la investigación, el estudio será de tipo observacional</p> <p>Por la planificación y la toma de datos, el estudio será de tipo prospectivo.</p> <p>Según el número de ocasiones en que se medirán las variables; el estudio será de tipo transversal.</p> <p>Según el número de variables de interés el estudio será descriptivo.</p>	<p>La población estará constituida por 240 usuarios externos que son atendidos en consulta del servicio de emergencia por profesionales de enfermería del Hospital Tingo María.</p> <p>La muestra estará constituida por los 148 usuarios externos, formaran parte de la unidad muestral.</p> <p>Mediante el muestreo probabilístico con la sub técnica muestreo aleatorio simple</p>	<p>La técnica que se empleará en la presente investigación es encuesta</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista, en la II y III parte con escala de Likert.</p>	<p>En el proyecto de tesis en todo momento se consideran los principios bioéticos</p>	<p>Descriptiva: Análisis Descriptivo defrecuencias</p>	<p>Análisis de datos. Se utilizará la estadística descriptiva, para determinar utilizaré J2</p>

INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN

PARA IDENTIFICACIÓN DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE USUARIOS EXTERNOS EN SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado usuario, su participación es importante para el estudio, invoco responder con sinceridad el presente cuestionario. Reservaremos su identidad.

Objetivo del proyecto: Determinar percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia – Hospital Tingo María 2023

PARTE I: ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. **Edad en años del usuario:**
2. **Género:** Masculino: () Femenino: ()
3. **Nivel de estudios:**
 - Sin Instrucción ()
 - Primaria ()
 - Secundaria ()
 - Superior universitario ()
 - Superior no universitario ()
4. **Procedencia:**
 - Zona urbana. ()
 - Zona rural ()
5. **Estado civil:**
 - Soltero ()
 - Conviviente ()
 - Casado ()
 - Divorciado ()
6. **Religión:**
 - Católico ()
 - Evangélico ()
 - Adventista ()
 - Otros ()
7. **Ocupación:**
 - Agricultor ()
 - Trabajo independiente ()
 - Trabajo dependiente ()
 - Otro ()

ANEXO 3

PERCEPCIONES

Califique las percepciones sobre CALIDAD DE ATENCIÓN del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María. Utilice una escala numérica del 1 al 5: Considere 1 como la menor calificación, 5 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P ¿Los enfermeros le orientaron y explicaron de manera clara y adecuada sobre la situación actual de su enfermedad o evento?					
02	P ¿El Licenciado de enfermería del servicio emergencia, atendió su curiosidad de saber su diagnóstico médico?					
03	P ¿En el servicio de emergencia del Hospital, respetan las opiniones sobre el deseo de saber sobre su recuperación?					
04	P ¿En el servicio de emergencia del Hospital están disponible los medios de comunicación o apoyo social de oficio?					
05	P ¿Usted encontró liberar su duda preguntando al enfermero y las obtuvo con facilidad?					
06	P ¿El área de emergencia para la atención rápida está implementada?					
07	P ¿Los enfermeros, son confiables para tratar una emergencia?					
08	P ¿De conocer una atención inadecuada de enfermería en el servicio de emergencia, tienes asombro?					
09	P ¿Los Licenciado de enfermería mantienen en confidencia sobre la situación actual del enfermo en gravedad?					
10	P ¿Respetan tu privacidad durante la atención?					
11	P ¿La mala actitud de los enfermeros es algo malo para ti?					
12	P ¿Si volvieras a enfermar de gravedad o algún familiar, acudirías al servicio de emergencia?					
13	P ¿Tienes confianza en los licenciados enfermeros?					
14	P ¿El Licenciado de enfermería del servicio de emergencia le inspira respeto?					
15	P ¿Ante su preocupación, algún enfermero del servicio de emergencia le invito a conversar?					
16	P Te sientes cómodo (a) en el lugar donde practican mala atención					
17	P ¿algún profesional de enfermería, califica su actitud ante desesperación					
18	P ¿En el caso de decidir su Hospitalización, permiten dar a conocer a tus familiares?					
19	P ¿Los horarios de trabajo y nombres de profesionales están publicados para realizar coordinaciones en la emergencia?					
20	P ¿El servicio de emergencia cuenta con espacios para las visitas familiares?					
21	P ¿Los ambientes de emergencia contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para asegurar la atención?					
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia cuenta con ventilación adecuada?					

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Regularmente satisfecho

Satisfecho

muy satisfecho

Expectativas

Califique las expectativas, sobre QUE PIENSA usted para mejorar una CALIDAD DE ATENCIÓN del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María. Utilice una escala numérica del 1 al 5: Considere 1 como la menor calificación, 5 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	E Que los Enfermeros orienten y expliquen de manera clara y adecuada los cuidados necesarios durante la emergencia y controlar emociones negativas					
02	E Que el enfermero de emergencia atienda mi curiosidad sobre mi pronóstico					
03	E Que en el servicio de emergencia respetan mis opiniones y creencias					
04	E Que en la emergencia del Hospital tenga acceso y esté disponible para la buena estadía de familiares					
05	E Que permitan liberar mis dudas ante las preguntas y dispongan de facilidades					
06	E Que el servicio de emergencia esté implementado adecuadamente para atención de emergencia a usuarios					
07	E Que los Licenciados de enfermería, se muestren confiables para abordar la emergencia.					
08	E Que se manejen alturadamente con profesionalismo un evento de emergencia, y evitar especulaciones					
09	E Que entre profesionales del servicio mantengan en confidencia el caso que manejan en el turno.					
10	E Que respeten mi privacidad					
11	E ¿Qué la mala atención al usuario no lo deben practicar?					
12	E ¿Qué los profesionales de emergencia asuman su responsabilidad de atención adecuada y profesional?					
13	E Que los Licenciados de enfermería demuestren confianza					
14	E Que el enfermero de turno en emergencia me inspire respeto y lealtad					
15	E Que los profesionales de enfermería muestren interés de amistad para dialogar seriamente					
16	E ¿Qué el profesional de enfermería controle y mejore la calidad de atención en el servicio de emergencia?					
17	E ¿Qué el personal de salud promueva su ética profesional?					
18	E ¿Qué los otros profesionales y enfermeros confíen en los familiares preocupado y paciente con buena orientación?					
19	E Que se encuentren publicados los carteles, letreros y afichessobre manejo de las emergencias y urgencias que orientan evitando malos entendidos					
20	E Que promuevan el compañerismo, el humanismo en el servicio de emergencia					
21	E Que el servicio de emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para una calidad de atención.					
22	E Que los ambientes del servicio de emergencia tengan buena ventilación permanentemente para evitar otras infecciones					

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DEL ESTUDIO

“Percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia – Hospital Tingo María 2023”

PROPÓSITO

Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia – Hospital Tingo María

SEGURIDAD

El estudio no pondrá en riesgo su salud física ni psicológica del estudiante.

PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO

Se incluirá a los usuarios externos que ingresan al servicio de emergencia del Hospital Tingo María.

CONFIDENCIABILIDAD

Cualquier nombre u otra información personal que se recopile no se compartirá con nadie. Así que podemos prometer que todo se mantendrá en secreto.

COSTOS

El estudio no tendrá ninguna repercusión económica, ya que el detective correrá con todos los gastos. No se le pagará nada por participar en el estudio.

DERECHOS DEL PARTICIPANTE

Las personas que deseen participar en el estudio pueden hacerlo. Puede abandonar el estudio en cualquier momento si no desea participar.

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO

Como Usuario del Hospital Tingo María, he leído la información de esta página y acepto voluntariamente para participar en el estudio

D.N.I.....

Firma.....

Fecha / /

ANEXO 5

TABLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

TABLA DE VALIDACIÓN EXPERTOS – AIKEN

“Percepción y expectativa de la calidad de atención profesional de enfermería, según usuario externo en, servicio de emergencia – Hospital Tingo María 2023”

Item	JUECES							TOTAL	V
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Acuerdo	
1	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	7	0.86
6	1	1	1	1	1	1	1	7	1.00
7	1	1	1	1	0	0	1	5	1.00
Total	1.00	1.00	1.00	1.00	0.86	0.86	1.00	48.00	0.96
GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN;									
IA=	Ta x 100		47 x 100		98%		0.96		
	Ta + Td		49						

Se ha considerado la siguiente puntuación:

0 = Si la respuesta es incorrecta.

1 = Si la respuesta es correcta.

Cuando el coeficiente AIKEN es superior a 0,60, significa que se considera que las herramientas son válidas. El número que se encontró con estas herramientas fue 0,96, lo que significa que funciona bien para su propósito y está en el rango bueno.

ANEXO 6

CONSTANCIA DE VALIDACIONES



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose David Panduro Arevalo
De profesión Lic. en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Coordinador de P.P/TBC/V.H.I. Del HTM
-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado: **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA – 2023”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Panduro Arevalo, Jose David
DNI: 41943632

Especialidad del validador: Coordinador P.P. TBC V.H.I.

HTM GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
D.E. ASISTENCIAL TINGO MARÍA
Lic. Enf. Jose David Panduro Arevalo
C.E.P. N° 55464
COORD. P.P.TBC.V.H.I.

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marleni Covillano Torres
 De profesión Licenciada en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de
Licenciada en Enfermería en el área de
Emergencias y Desastres por medio del presente hago constar que he
 revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la
 Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al
 título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será
 utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"PERCEPCIÓN
 Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE
 ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
 EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA - 2023"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Covillano Torres Marleni
 DNI: 225.041.76

Especialidad del validador: En Emergencia y Desastres

Marleni Firma/sello
 ENFERMERÍA
 ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio Cesar Santillan Baldeón

De profesión Licenciada en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Licenciado en Enfermería en el Área de Emergencias y Desastres por medio del presente hago constar que he

revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA - 2023”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Santillan Baldeón Julio Cesar
 DNI: 41526354

Especialidad del validador: En Emergencia y Desastres


 JULIO CESAR SANTILLAN BALDEÓN
 LICENCIADO EN ENFERMERÍA
 ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
 CEP 01388 RES 21000

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana Virginia Rivera Maiz
 De profesión Lic. en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Licenciada en Enfermería en el Área de Emergencias y Desastres por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA - 2023".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Rivera Maiz Ana Virginia
 DNI: 22967479

Especialidad del validador: En Emergencia y Desastres

Firma/sello

Lic. Enf. Ana V. Rivera M
 CEP. 24313
 REP. 00815h
 EMERG. Y DESASTRES



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, AYLLON PANDURO KARLA

De profesión LICENCIADA EN ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de COORDINADORA D.P.P. METAXENICAS Y ZOONOSIS DEL HOSPITAL TINGO MARIA

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA – 2023”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:

AYLLON PANDURO KARLA

DNI: 71550822

Especialidad del validador: Lic. ENFERMERIA

Lic. Enf. **KARLA AYLLÓN PANDURO**
 Coordinadora de Programa Presupuestal
 Metaxénicas y Zoonosis



Firma/sello





UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

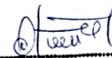
Yo, Naylan Carmina Cerón Marina
De profesión Lic en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Licenciada en el servicio de "Medicina" del Hospital Tingo María por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA - 2023"**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Cerón Marina, Naylan Carmina
DNI: 44443433

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería



Naylan Carmina Cerón Marina
LIC. EN ENFERMERÍA
CEP: 89154

Firma/sello



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jesús Alberto Ponce Villaorduña
 De profesión Lic. en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de
Licenciado en el Servicio de medicina del
H.T.M. por medio del presente hago constar que he
 revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por la
 Estudiante **CALDERÓN FLORES, ERIKA DIANA**, con DNI 72461599, aspirante al
 título de licenciado en enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será
 utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado. "PERCEPCIÓN
 Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE
 ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
 EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA - 2023".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 3 Nombres	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Ponce Villaorduña Jesús Alberto
 DNI: 42392703

Especialidad del validador: Licenciado en Enfermería

Ponce Villaorduña Jesús Alberto
 LIC. ENFERMERÍA
 C.E.P. N° 93031

Firma/sello

ANEXO 7

CARTA DE AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
Unidad Ejecutora 401 - Hospital Tingo María
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Hospital
TINGO MARÍA

Tingo Maria, 13 de abril del 2023.

CARTA DE AUTORIZACION N°00025 - 2023-GRH-GRDS-DIRESA-HTM/UADI

Señora(ita).

ERIKA DIANA CALDERON FLORES.

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle, el motivo de la presente es para comunicarle que mediante proveído N° 023-2023-GRH-DRSH-HTM-UESA da viabilidad a su solicitud, por lo que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación el desarrollo de su trabajo de investigación Titulado "PERCEPCION Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA, 2023".

Asimismo, deberá contar con su equipo de protección personal a la hora de ingresar a nuestro establecimiento de salud por su seguridad bajo responsabilidad.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
HOSPITAL TINGO MARÍA
Lic. Enf. Violeta Michelle García Chávez
C.E.P. N° 68934
JEFE UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



VMGCH/
C.c.Archivo

Reg. Doc.	03831171
Reg. Exp.	02387215

Hospital de Tingo María: MAPRESA - Telf: (062) 290111
www.htm.gob.pe - Email: hospitaltingomaria@htm.gob.pe



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N° 1969-2022-D-FCS-UDH

Huánuco, 07 de noviembre del 2022

VISTO, la solicitud con ID: 324376-000000011, presentado por doña **ERIKA DIANA CALDERÓN FLORES**, estudiante del Programa Académico de Enfermería, (**Filial Leoncio Prado – Tingo María**), Facultad de Ciencias de la Salud, quien solicita Jurados Revisores del Trabajo de Investigación (Tesis) intitulado: **"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA – 2022"**;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 Capítulo I Artículo 24°, del Reglamento de Grados y Títulos es necesaria la revisión del Trabajo de Investigación por la Comisión de Grados y Títulos del Programa Académico de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco, y;

Que, para tal efecto es necesario nombrar al Jurado Revisor y/o evaluador, compuesta por tres miembros docentes de la Especialidad; y,

Que, con Oficio N° 115-C.PA-ENF.2022-UDH-FLP-TM de fecha 04/NOV/22 la Coordinadora del Programa Académico de Enfermería propone a los jurados Revisores del Trabajo de Investigación;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y Resolución N° 595-20-R-CU-UDH del 03/AGO/20;

SE RESUELVE:

Artículo Primero: **NOMBRAR**, a los Jurados Revisores que evaluarán el Trabajo de Investigación intitulado: **"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL TINGO MARÍA – 2022"**, presentado doña **ERIKA DIANA CALDERÓN FLORES**, estudiante del Programa Académico de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, conformado por los siguientes docentes:

- MG. CARMEN MERINO GASTELU
- MG. TEOFILA LOPEZ ISIDRO
- MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONES

Artículo Segundo: Los Miembros de Jurado Revisor tienen un plazo de siete (07) días hábiles para emitir el informe de aprobación, observación o desaprobación acerca del Trabajo de Investigación.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



Distribución: Exp. Grad./Interesado/.P.A.Enf. /Jurados(3) Archivo/ JPZ/jchc



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
PROFESIONALISMO Y SERVICIO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
RESOLUCION N° 3131-2023-D-FCS-UDH

Huánuco, 30 de noviembre del 2023

VISTO, la solicitud con ID: 0000009003 presentado por doña **ERIKA DIANA, CALDERON FLORES**, alumna del Programa Académico de Enfermería (**Filial Leoncio Prado – Tingo María**), Facultad de Ciencias de la Salud, en la que solicita Jurado Revisor para el Informe Final del Trabajo de Investigación (Título) intitulado: **"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION PROFESIONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023"** y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 Capítulo I Artículo 24°, del Reglamento de Grados y Títulos, es necesaria la revisión del Trabajo de Investigación, por la Comisión de Grados y Títulos del Programa Académico de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad de Huánuco, y;

Que, para tal efecto es necesario nombrar al Jurado Revisor y/o evaluador, compuesta por tres miembros docentes de la Especialidad; y,

Que, con Oficio N° 504-C.PA-ENF.2023-UDH-FLP-TM, de fecha 28/NOV/23 la Coordinadora del Programa Académico de Enfermería propone a los jurados Revisores del Informe Final del Trabajo de Investigación;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas en el Art. 45° del Estatuto de la Universidad de Huánuco y la Resolución N° 595-20-R-CU-UDH del 03/08/20;

SE RESUELVE:

Artículo Único: **NOMBRAR**, como Jurado Revisor del Informe Final del Trabajo de Investigación intitulado: **"PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION PROFESIONAL DE ENFERMERIA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023"**, presentado por doña **ERIKA DIANA, CALDERON FLORES**, alumna del Programa Académico de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, conformado por los siguientes docentes:

- MG. CARMEN MERINO GASTELU
- MG. TEOFILA LOPEZ ISIDRO
- MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONES
- **MG. LEYDY MAYLIT VENTURA PERALTA** **JURADO ACSESITARIO**

Artículo Segundo: Los Miembros de Jurado Revisor tienen un plazo de siete (07) días hábiles para emitir el informe de aprobación, observación o desaprobación acerca del Informe Final del Trabajo de Investigación.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



Distribución: Exp. Grad./Interesado/PAEnf.- Jurado/ Archivo/ JPZ/pgg

ANEXO 10

CONSTANCIA DE TURNITIN



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **LÓPEZ MARIANO José Luis**, asesor(a) del Programa Académico Enfermería, y designado mediante documento **RESOLUCION N° 1969-2022-D-FCS-UDH** de la estudiante **Calderón Flores, Erika Diana**, de la investigación titulada **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **14%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin. Contemplado en la fase posterior a la sustentación de tesis.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Leoncio Prado, 22 de noviembre de 2023

Mg. José Luis López Mariano
C.E.P. 3°
Mg. José Luis López Mariano
DNI N° 22506580
Código ORCID N° 000-0002-5928-4963

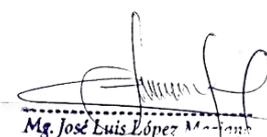
“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Quartz Hill High School	



Mg. José Luis López Mariano
C.E.P. 37
Mg. José Luis López Mariano
DNI N° 22506580
Código ORCID N° 000-0002-5928-4963



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **LÓPEZ MARIANO José Luis**, asesor(a) del Programa Académico Enfermería, y designado mediante documento **RESOLUCION N° 1969-2022-D-FCS-UDH** de la estudiante **Calderón Flores, Erika Diana**, de la investigación titulada **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **14%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin. Contemplado en la fase posterior a la sustentación de tesis.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Leoncio Prado, 22 de noviembre de 2023

Mg. José Luis López Mariano
C.E.P. 3°
Mg. José Luis López Mariano
DNI N° 22506580
Código ORCID N° 000-0002-5928-4963

“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, SEGÚN USUARIO EXTERNO EN, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Quartz Hill High School Trabajo del estudiante	<1%



Mg. José Luis López Mariano
C.E.P. 32854

Mg. José Luis López Mariano

DNI N° 22506580

Código ORCID N° 000-0002-5928-4963