



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021

PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Autor:

Bach. Ortiz Delgado Claudia Elizabeth

Asesora:

Dra. Díaz Gómez, Cleotilde

(ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3860-151-x>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión en Salud

Pimentel – Perú

AÑO 2022

Carátula	
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	iii
Índice de figuras	iv
Resumen	v
Abstrack	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO.	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo de Investigación	13
3.2. Diseño de Investigación	13
3.3. Hipótesis	13
3.4. Variables y Operacionalización	14
3.5. Población, muestra y muestreo	16
3.6. Técnicas e instrumenstos de recolección de datos	17
3.7. Procedimientos de recolección de datos	17
3.8. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	17
IV. ANÁLISIS Y DISCUCIÓN DE RESUSLTADOS	19
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 4.1.1. Edad de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	19
- Tabla 4.1.2. Sexo de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	20
- Tabla 4.1.3. Grado de Instrucción de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	21
- Tabla 4.1.4. Tiempo de Hospitalización de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	22
- Tabla 4.1.5. Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	23
- Tabla 4.1.6. Percepción del usuario externo desde la Dimensión Humana sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.....	24
- Tabla 4.1.7. Percepción del usuario externo desde la Dimensión Técnico Científica sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.....	26
- Tabla 4.1.8. Percepción del usuario externo desde la Dimensión Entorno sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.....	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 4.1.1. Edad de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	19
- Gráfico 4.1.2. sexo de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	20
- Gráfico 4.1.3. Grado de Instrucción de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	21
- Gráfico 4.1.4. Tiempo de Hospitalización de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.....	22
- Gráfico 4.1.5. Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital las Mercedes 2021	23
- Gráfico 4.1.6. Percepción del usuario externo desde la Dimensión Humana sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.....	25
- Gráfico 4.1.7. Percepción del usuario externo desde la Dimensión Técnico Científica sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.....	26
- Gráfico 4.1.8. Percepción del usuario externo desde la Dimensión Entorno sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes.....	27

RESUMEN

La presente Investigación tuvo como objetivo: determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad el cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, fue una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 93 usuarios externos, la cual se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario tipo Likert. Estos datos fueron procesados, tabulados y analizados porcentualmente, llegándose a las siguientes conclusiones: La calidad del cuidado de enfermería según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 es buena en un 86 %,regular en un 11% y mala en un 3%. La calidad del cuidado de Enfermería desde la Dimensión Humana según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 es buena en un 84% regular en un 11 % y mala en un 5%. La calidad del cuidado de Enfermería desde la Dimensión Técnico científica según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 es buena en un 85% regular en un 13% y mala en un 2%. La calidad del cuidado de Enfermería desde la Dimensión Humana según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 es buena en un 90%, regular en un 9% y mala en un 1%.

Palabras Claves: Percepción del usuario, calidad del cuidado, Enfermería.

ABSTRAC

The objective of this study was to determine the perception of the external user about the quality of Nursing care in the Emergency Service. Hospital Las Mercedes 2021, was a research with a quantitative approach, non-experimental, descriptive cross-sectional design. The sample consisted of 93 external users, which was obtained through simple random sampling. The data was collected through a questionnaire with a Likert-type structure. These data were processed, tabulated and analyzed percentage-wise, reaching the following conclusions: The quality of Nursing care according to the perception of the external user in the Emergency Service of Hospital Las Mercedes 2021 is good in 86%, regular in 11% and bad in 3%. The quality of Nursing care in the human dimension according to the perception of the external user in the Emergency Service of the Hospital Las Mercedes 2021 is good in 84%, bad in 11% and regular in 5%. The quality of Nursing care in the technical-scientific dimension according to the perception of the external user in the Emergency Service of the Las Mercedes 2021 is good in 85%, regular in 13% and bad in 2%. The quality of Nursing care in the environment dimension according to the perception of the external user in the Emergency Service of the Hospital Las Mercedes 2021 is good in 90%, regular in 90% and bad in 1%.

Keywords: User perception, quality of care, Nursing.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a dos pilares fundamentales en mi vida:

A mi familia (esposo e hijo), que a celebrado cada logro en mi vida y que apoyado cada esfuerzo realizado y que han sufrido conmigo en cada derrota y sacrificio.

A mis padres y hermanos que han mostrado su diligencia y amor para apoyarme cuando los he necesitado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que a sido mi soporte espiritual y ayuda en momentos en los que pensé no poder seguir adelante para cumplir mis metas.

A todos mis Docentes Universitarios, que dedicaron su esfuerzo y tiempo a lo largo de mi formación universitaria.

A mi asesora por su apoyo, dedicación, conocimiento y sugerencias en el desarrollo de esta Investigación.

A mis queridas amigas Lilian, Elizabeth, Olga, quienes han apoyado incondicionalmente todo el proceso de Titulación.

I. INTRODUCCIÓN.

Calidad es la manera con la que deseamos que toda nuestra familia y personas que queremos sean atendidos, sin embargo, para lograr que este deseo tan sencillo se asegure en cada uno de las acciones médicas y todo el personal de salud, es necesario un desarrollo muy importante en conocimientos, técnicas, actitudes por parte de los promotores, profesionales y gestores del servicio de salud y si estos requisitos no están presentes en el equipo de salud como también en el personal de Enfermería, que es nuestro centro de estudio, no se podrá brindar los cuidados satisfaciendo las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos.¹

No obstante las cifras a nivel mundial mencionaron que hubo aproximadamente 28 millones de profesionales de Enfermería, de los cuales 8,4 millones trabajan en la Región de las Américas. Estos Enfermeros representan el 56 % de la fuerza laboral de la salud. Más del 80% de ellos se encuentran en países cuyas poblaciones en su conjunto representan la mitad de la población mundial. Así también, a nivel mundial se estima una escasez de 5.9 millones de profesionales, y se calcula que el 89% (5,3 millones) de este déficit se concentra en los países de ingresos bajos y medianos – bajos.²

En Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática y con el apoyo del colegio de enfermeros nos hacen mención que contamos con 93,972 enfermeras hasta el año 2019 quienes están sometidas a una carga laboral de 342 habitantes por cada enfermera.³ Además en el departamento de Lambayeque contamos con 4,405 enfermeras colegiadas y habilitadas para laborar, a las cuales se les asigna una población de 293 habitantes por cada enfermera.⁴

Por otra parte la preocupación de algunas entidades por mejorar día a día la calidad de atención, se hace manifiesto por medio de políticas, normas, derechos y responsabilidades tanto del personal de salud como también de los usuarios, sin dejar de mencionar el libro de reclamaciones

que toda institución tiene, tanto pública como privada, sin embargo a pesar de estos esfuerzos, la población aún se mantiene en actitud defensiva cuando se trata de acudir a recibir atención médica por emergencia y eso hace meditar que hay un problema en la calidad de atención recibida, que hace que el paciente no se sienta completamente seguro de acudir al nosocomio para tratar su enfermedad.

Cuando se interactuó con los usuarios en el Servicio De Emergencia refieren que mediante la ejecución de la atención, la Enfermeras (os) “no se identifican con su nombre” “se demoran en atenderme” “cuando lo llamo no me escuchan” “siempre están apuradas” “algunas no tienen paciencia” o recurren por emergencia ya que su cita médica excede al tiempo en que el paciente puede soportar su condición de salud, entre otras expresiones. Por otra parte hay usuarios del servicio que están conformes con la calidad de atención brindada y aseguran que regresarían a buscar solución a su problema de salud si se presentara una emergencia nuevamente.

Esta situación nos hace encontrarnos con una brecha que marca la calidad del cuidado y atención de Enfermería, es por esta razón que llevamos a cabo este trabajo de investigación, basado en la percepción del usuario sobre el cuidado de atención de enfermería. Por lo cual se llega a plantear la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021?, el presente estudio se justifica en que el profesional de enfermería extienda su competencia, como también forjar relaciones interpersonales que sean adecuadas, congruentes, resolutivas y sin riesgos, a tal punto que la calidad de atención sea la óptima que reciba el usuario.

Por lo tanto puedo decir también que esta investigación es importante porque todos los datos obtenidos favorecerán al personal de enfermería para que realicen un autoanálisis a la calidad de atención que brindan y no solo eso sino que podrán adoptar nuevas medidas favorables de

calidad de atención en reivindicación a las acciones percibidas como negativas para los pacientes; del mismo modo también fortalecerá aquellas acciones percibidas como positivas para el cliente y será una fuente de motivación para el personal de Enfermería, por otra parte esta investigación es importante para que las autoridades de la institución realicen planes, acciones a corto o largo plazo orientadas a la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, es decir, trabajar en la mejoría de la calidad, siendo esto un aporte fundamental para el plan de mejora continua del Servicio de Emergencia que realiza el Nosocomio.

Además, en el Hospital las Mercedes no se han hecho investigaciones que estudien la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia, por ende, es de suma importancia realizar esta investigación planteándose como objetivo general: Determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, seguido de sus objetivos específicos, donde se consideró los siguientes: conocer en cuanto a la Dimensión Humana la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital las Mercedes 2021; identificar en cuanto a la Dimensión Técnico Científico la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes y describir en cuanto a la Dimensión Entorno la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.

II. DESARROLLO.

Marco Teórico.

Para la psicología moderna, la percepción alcanza los sentidos por medio estímulos, procesos y actividades, a través de los cuales va a reconocer todas las acciones ejecutadas en nuestro hábitad, estados internos, y de ahí que la Escuela Filosófica de Gestalt define a la percepción como una tendencia al orden mental, primero se va a delimitar la información obtenida, y por último se va a garantizar que la información recepcionada del ambiente pueda permitir la formación de abstracciones como los juicios, categorías, conceptos, etc.⁵ Así mismo podemos decir que la percepción que el paciente se forma de la calidad de atención que recibe de la Enfermera tiene mucha relación con la disposición de la enfermera para satisfacer las necesidades de su paciente, ya sea comodidad, nutrición, tratamiento correcto y específico, trato amable y humano, preocupándose siempre por su bienestar físico y emocional.⁶

Consideramos al usuario externo como aquel que acude a un establecimiento de salud a recibir atención de calidad de manera oportuna, continua, que favorezca su recuperación y rehabilitación ante un evento de enfermedad. Su condición de usuario lo lleva a convertirse en un ser indefenso, que no puede decidir en las interacciones del sistema de salud, que no puede salir en el momento que le plazca del establecimiento en el que está recibiendo la atención de salud, y no tiene control de transacción, y que espera que sus necesidades sean atendidas, que se proteja su salud, integridad, privacidad, que reciba un trato cordial, amable, sensible, de acuerdo a la situación que atraviesa.⁷

Al referirnos a la calidad de atención, podemos definirla como un proceso que permitirá el cuidado con un nivel de excelencia lo cual se debe hacer teniendo en cuenta las necesidades del paciente y así plantear los cuidados con eficiencia y continuidad, monitoreo y seguimiento.⁸ De otro modo podemos definirla como el cumplimiento adecuado de todas las intervenciones

del profesional de Enfermería en el usuario que recurra a un Establecimiento de Salud, de tal modo que estas garanticen un impacto en la mortalidad, morbilidad y malnutrición.⁹ Así mismo Donabedian nos dice que una atención de calidad es cuando se aplica la ciencia y tecnología, de tal modo que los beneficios para la salud aumentan y los riesgos disminuyen.¹⁰

Podemos medir a la calidad de atención por dimensiones:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera cinco dimensiones en la calidad de atención en Salud: efectividad, eficiencia, accesibilidad, equidad, seguridad;¹¹ así mismo la organización para la excelencia de la salud y de acuerdo con el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, la calidad de atención en salud debe ser: efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente¹²; y según los indicadores de acceso y uso efectivo de los servicios de salud de afiliados al Seguro Popular, plantea 4 dimensiones de calidad de atención: disponibilidad, accesibilidad, utilización, calidad.¹³

Por otro lado las normas técnicas de estándares de calidad para Hospitales e Institutos especializados consideran atributos de la calidad, a lo que muchos autores consideran como Dimensiones y son los siguientes: el respeto al usuario, la Información completa, la eficiencia, la eficacia, la continuidad, la oportunidad, la integralidad, el trabajo en equipo, la privacidad, la accesibilidad, la satisfacción del usuario externo, la satisfacción del usuario interno.¹⁴ Y para Avedis Donabedian, la calidad en Salud, está compuesta por tres dimensiones: humana, técnico científica y entorno.¹⁵

Dimensión técnico científica, donde la efectividad se ve reflejada en los cambios positivos de salud del paciente, los logros de los objetivos al aplicar correctamente las normas técnicas y administrativas es el reflejo de la eficacia y si se usó correctamente los recursos es producto de la eficiencia, si la atención es ininterrumpida y realizada de forma necesaria es la continuidad que estamos aplicando, pero si en el proceso de atención

buscamos optimizar los beneficios y disminuir los riesgos estamos empleando la seguridad, y si se atiende al paciente prestando interés en su cuidado y la condición de salud de su acompañante estamos hablando de integralidad.¹⁵

Dimensión Humana, está relacionada al aspecto interpersonal de la atención, y se caracteriza por respetar los derechos, cultura y las características individuales de la persona, además de brindar información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario, manifestar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, dar un trato cordial, amable, cálido y empático en la atención, basado en la ética, y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.¹⁵

Dimensión Entorno, que incluye las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que producen valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, aquí implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.¹⁵ El presente trabajo de Investigación se basará en las dimensiones que plantea Avedis Donabedian por facilitar de una manera más precisa, amplia y clara, las dimensiones de la calidad de atención en salud.

También podemos mencionar a algunas teóricas de Enfermería que centran su estudio en la calidad de atención como es Florence Nightingale que se centra en el entorno, ella consideraba a aspectos físicos, emociones o sociales del paciente; pensaba que todo eso conformaba parte del entorno y que el menester de mantener un buen estado de higiene se propagaba no solo a las instalaciones de los Hospitales, sino también a los hogares de los pacientes y en particular a las condiciones físicas de los pobres, hace referencia además que para mantener una educación sanitaria adecuada era necesario tener un entorno saludable. Su teoría de los cinco componentes esenciales de la salud ambiental (aire, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz) siguen manteniendo su vigencia hoy día transcurridos 150 años.¹⁶

De igual modo podemos citar a Virginia Henderson una teórica de enfermería quien menciona que la enfermera cumple un papel de relación con su paciente donde lo sustituye, ayuda y acompaña durante el proceso de la Enfermedad, del mismo modo plantea 14 necesidades básicas que se relacionan con la salud y que el cumplimiento de estas representan la independencia de la persona, estas necesidades son: respiración, comer y beber, eliminación, movimiento y postura, descanso, vestimenta, temperatura, higiene, evitar peligros del entorno, comunicación, Espiritualidad, realización, recreación y ocio, Aprender. Para ella, el cuidado suple el déficit de autonomía de la persona a quien considera como un ser compuesto por elementos psicológicos, biológicos y espirituales, los cuales tratan de mantener equilibrio lograr ser un ser integral; por ende el entorno influye positiva o negativamente.¹⁷

Asi mismo la Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, se basa en cuidar es parte importante del Ser, y es acto más primordial que una persona realiza para llegar a Ser, este Ser es un Ser en relación a otro que lo invoca. Este llamado que la persona invoca lo hace convertirse en la base del cuidado en general, a su vez del cuidado profesional de la Enfermería. Por otro lado este cuidado tiene estructura, forma y destino porque va a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud.¹⁸

Datos y hallazgos más importantes y relevantes.

Paute B, Peñaranda C. Ecuador (2019), en su investigación **“Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de Enfermería aplicados en los adultos mayores, Centro geriátrico Cristo Rey. Cuenca, 2019”** cuyo fin fue identificar la percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de Enfermería aplicados en los adultos mayores institucionalizados en el Centro Geriátrico Cristo Rey de la Ciudad de Cuenca 2019, es un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se realizó un cuestionario a 92 adultos mayores cuyos resultados fueron que el 77 % tienen una percepción

buena de los cuidados de Enfermería, el 23 % percibieron los cuidados de Enfermería de manera regular. En cuanto al nivel de satisfacción con los cuidados recibidos el 98,9 % mencionó estar satisfecho, el 1,1 % indicó no encontrarse satisfecho y que deben ser mejorados; llegando a la conclusión que los cuidados de Enfermería son buenos, al igual que la mayoría presentó un nivel alto de satisfacción.¹⁹

Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Mexico (2020) En su investigación **“Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”**, con el fin de identificar la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una Institución pública. Es un estudio descriptivo, transversal en una muestra de 90 pacientes, como resultados se obtuvo que la mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos 67.8% con el cuidado de Enfermería, seguida de muy satisfechos 18.9%. Concluyendo que más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de Enfermería.²⁰

Cobo E, Gómez F, Rodríguez M. Colombia (2017) en su investigación: **“Percepción de la calidad de la atención en un Servicio de Urgencias”** tuvo como fin determinar la percepción de la calidad de la atención del Servicio de Urgencias de una Empresa Social del Estado en Bocayá. Se hizo una investigación descriptiva de diseño transversal. Los resultados de la encuesta a 108 pacientes fueron que, en cada una de las cinco dimensiones, obtuvo un puntaje promedio general de 4,09 siendo la dimensión de seguridad la más alta, con un promedio de 4,23 seguida de la empatía con 4,18, la de capacidad de respuesta con 4,14, la de fiabilidad con 4,09 y la más baja, los elementos tangibles con 3,79, así mismo concluyen que el conocer la percepción de la calidad del Servicio de Urgencias permite desarrollar acciones, establecer confianza y hacer seguimiento de la calidad del servicio.²¹

Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Ecuador (2018) en su investigación **“Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”**, cuyo fin era determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. Este fue un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, realizando una encuesta a 370 pacientes, obteniéndose como resultado que se identifica una satisfacción de nivel medio, así mismo lo autores concluyeron que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular, los usuarios perciben que falta mejorar la Infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia los usuarios.²²

En Perú, Alvarado H, Candiotti L. Callao (2017), en su investigación **“Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia”**, tuvo como fin Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. Los resultados en cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería el 48% (129) presentó una regular calidad de atención, el 29% (78) mala calidad de atención y el 23% (63) buena calidad de atención. La conclusión fue que la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia en general y en sus dimensiones fue regular.²³

Cespedes N, Gastelo M. Callao 2018 en su investigación **“Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el Servicio De Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas julio-setiembre 2018”** tuvo como fin determinar la calidad de atención del Enfermero según la percepción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Comas Julio – Setiembre 2018, fue una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, de

corte transversal, la muestra de 186 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario que hizo llegar a las siguientes conclusiones: el 52% de los usuarios percibió que la calidad de atención del Enfermero en la dimensión Interpersonal es mala, el 48% buena y regular con un 35%. En la dimensión Técnica mala en un 43%, regular un 35% y buena en un 22%. Y en la dimensión del entorno el 63% regular, un 22% buena y un 16% como mala.²⁴

Condori J, Uchazara M. Tacna (2018), en su investigación: **“Percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia”**, cuyo fin fue Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna, 2018. Es un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo de corte transversal. Los resultados de la investigación fueron: Dimensión de la percepción - Componente interpersonal, favorable 70,0%, medianamente favorable y desfavorable 11,7% y desfavorable 6,7%. Dimensión de la percepción – Componente Confort, favorable 13,3%, medianamente favorable 51,7%, medianamente desfavorable 26,7% y desfavorable 8,3%. Se concluye que más de la mitad de los pacientes (58,3%) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la Enfermera (o) en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue.²⁵

Espinoza R. Lima (2019) en su estudio **“Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019”**, tuvo como fin determinar la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes. El resultado fue que en el componente científico – técnico el 76,7% la calidad de atención fue adecuada, el 13,3% fue regular y un 10% inadecuada. En el componente Interpersonal el 56,7% fue regular y el 33,3% fue adecuada, un 10% inadecuada y en el componente del entorno (confort) el 63,3% fue regular, un 23,3% fue adecuada y el 13,4% consideró inadecuada.²⁶

Ordoñez R, Paredes A. Trujillo (2019) en su investigación **“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente 2019”** el fin fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el Paciente. Es un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 111 pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía. Los resultados obtenidos fueron que el 93.7% se encuentran satisfechos y el 6.3% están insatisfechos; en cuanto a la calidad del cuidado el 78.4% de los pacientes percibieron el cuidado de Enfermería como bueno, el 15,3% como regular y el 1.5% como malo.²⁷

Collazos M, Vasquez Y. Lambayeque (2017) en su investigación **“Percepción de los cuidados de enfermería en los adultos mayores del programa de atención domiciliaria del Centro de atención primaria III Chiclayo Oeste, Lambayeque 2017”**, tuvo como objetivo determinar la percepción del adulto mayor sobre los cuidados de Enfermería. Dicho estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 70 pacientes adultos mayores. Se concluye que la mayoría de los adultos mayores reciben cuidados de Enfermería en el programa de Atención Domiciliaria del Centro de Atención Primaria III Chiclayo Oeste, tienen una percepción favorable sobre los cuidados de Enfermería, y un ligero porcentaje tiene una percepción favorable sobre los cuidados de Enfermería, y un ligero porcentaje tiene una percepción medianamente favorable, lo que estaría evidenciando que el profesional de Enfermería proporciona los cuidados al paciente en forma integral y holística.²⁸

Sosa C, Sosa J. Lambayeque 2017 en su investigación **“Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú”**, tuvo como fin evaluar la calidad de la atención, del usuario externo, en dos Establecimientos de Salud del primer nivel de atención. Micro Red Lambayeque, 2017. Es descriptivo, transversal. Tuvo como

resultados que el 59% y el 86% fueron insatisfechas. Del total de encuestados, el 63,3% y el 71,7% quedaron insatisfechos de la calidad del servicio recibido, llegando a concluir que la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los encuestados para ambos establecimientos fue negativa.²⁹

Huamán M. E. Chiclayo 2019 en su investigación: “**Calidad de los cuidados de Enfermería en pacientes posoperados inmediatos de un hospital público de Chiclayo, 2019**” tuvo como fin determinar la calidad de los cuidados de Enfermería en pacientes post – operados inmediatos de un Hospital público de Chiclayo, 2019. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 118, como resultados mostraron que solo el 32,20% calificaron la calidad como buena. Llegando a la conclusión que la calidad de los cuidados de Enfermería en pacientes post – operados fue no buena con un 67.80%.³⁰

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo fue de tipo cuantitativo por cuanto permitió examinar los datos de manera numérica.

3.2. Diseño de Investigación

Fue de diseño descriptivo porque se describió los hechos tal cual lo percibieron el paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes; de corte transversal ya que el estudio se hizo en un tiempo determinado.



Donde:

M = Es la muestra que estará conformada por los pacientes que llegarán a solicitar atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes.

O = Son los datos recogidos sobre la variable (Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes).

3.3. Hipótesis

La percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021 es regular.

3.4. Variables y Operacionalización

Es univariable: Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de enfermería.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Percepción del Usuario Externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería.	Una atención de calidad es cuando se aplica la ciencia y tecnología, de tal modo que los beneficios para la salud aumentan y los riesgos disminuyen. ⁹	La variable se medirá por medio de 3 dimensiones: técnico científica, humana y entorno en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes.	Técnico - científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad Continuidad Integralidad	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	NOMINAL	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado
			Humana	Amabilidad, Cortesía y Cordialidad.		NOMINAL	

				Apoyo al esfuerzo. Confianza y empatía. Respeto Información	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)		
			Entorno	Comodidad Alimentación Ambientación Limpieza Orden	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)		

3.5. Población, muestra y muestreo.

Población:

La población estuvo constituida por todos los pacientes a quienes brinda cuidados la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por una cantidad de 93 pacientes mayores de edad que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión y que acudieron al Servicio de Emergencia.

Muestreo

Se realizó el muestreo probabilístico – aleatorio simple por conveniencia por las características de accesibilidad y disponibilidad .

Criterios de Inclusión

Pacientes varones y mujeres de las edades comprendidas de 18 – 60 años.

Pacientes que acepten participar del cuestionario.

Pacientes hospitalizados en el Servicio de Observación en estado consiente.

Pacientes que después de la atención por triaje quedan hospitalizados en el Servicio de Emergencia.

Pacientes que aceptan firmar el Consentimiento Informado.

Criterios de exclusión

Pacientes no menores de 18 años ni mayores de 60 años.

Pacientes que no deseen participar del cuestionario.

Pacientes que no estén Hospitalizados en el Servicio de Observación.

Pacientes hospitalizados en estado inconsciente.

Pacientes que no aceptan firmar el Consentimiento Informado.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Será un cuestionario tipo Lickert, diseñado por la Bach. Carhuajulca Pinche Ceci, la Bach. Chirinos Quispe, Diana y la Bach. Escudero Goñe, Mielina (Callao 2013). En su investigación: “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los Servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” (Callao) 2013

Y nuevamente aplicado en la tesis “Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. comas julio-setiembre 2018” por Lic. Nancy Lisette Céspedes Carrasco y la Lic. Milagros Candelaria Gastelo Bravo.

3.7. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Para la recolección de datos se remitió una solicitud al Director del Hospital Las Mercedes Dr. Javier Serrano, al cual se le solicitó que nos autorice aplicar el instrumento de investigación: cuestionario tipo Likert. Con la autorización dada se tuvo que cancelar un derecho de 150 soles y luego se recolectaron los datos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Luego de la recolección de datos se procesaron de forma manual y sistemática a través del software del programa de Excel. Los resultados se presentaron en gráficos y cuadros estadísticos para el análisis e interpretación. Tanto para la variable como para las dimensiones consideradas en el estudio, la puntuación para cada una de estas respuestas será clasificada mediante las siguientes categorías: buena, mala y regular.

Principios éticos.

Para llevarse a cabo la investigación, se consideró necesario contar con los principios Bioéticos, los cuales tuvieron como propósito aumentar la calidad de la Investigación. A continuación se detallan:

El principio de Beneficencia se respetó cuando los sujetos de estudio no fueron expuestos a situaciones y experiencias en las cuales podrían re

perjudicados; para mantener el respeto a la dignidad se pidió firmar el consentimiento informado, con previa y detallada explicación, por tanto la decisión de participar o no fue respetada; la justicia y confidencialidad se respetó al mantener en estricto secreto la información recolectada en el transcurso de la investigación y todo fue de carácter anónimo y no se divulgó; el consentimiento informado se respetó al explicarle al paciente el fin de la Investigación sin mentiras ni seducciones, para que su participación sea voluntaria y sin obligaciones.

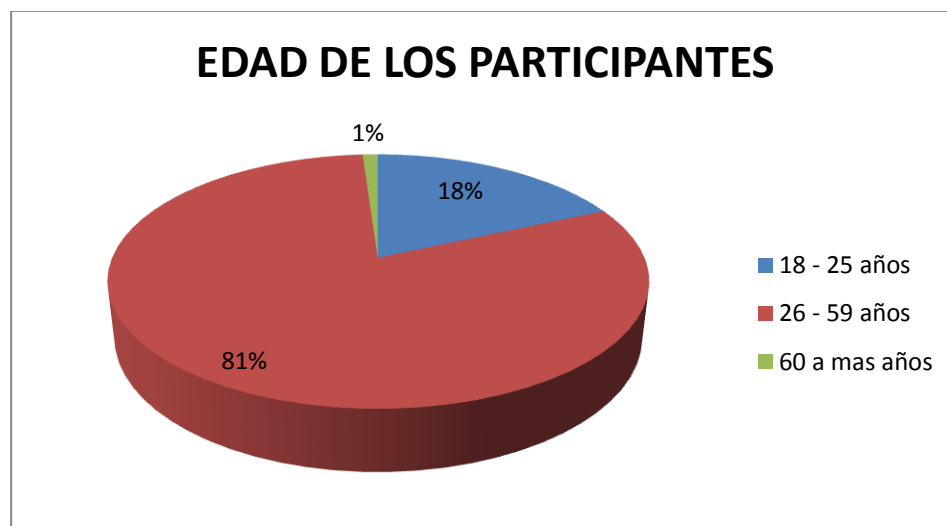
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 4.1.1. edad de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.

EDAD	<i>fi</i>	%
18 - 25 años	17	18%
26 - 59 años	75	81%
60 a mas años	1	1%
Total general	93	100%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.1. edad de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Descripción: en la tabla y en el gráfico 4.1.1. podemos apreciar que del total de la muestra de 93 personas, el 81% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes estuvieron concentrados en el rango de edad de 26 – 59 años, el 18% entre las edades de 18 – 25 años y el 1% entre las edades de 60 a más años, por lo que se evidenció que acudían al nosocomio pacientes jóvenes y adultos.

Tabla 4.1.2. Sexo de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.

SEXO	<i>fi</i>	%
Femenino	38	41%
Masculino	55	59%
Total general	93	100%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.2. Sexo de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

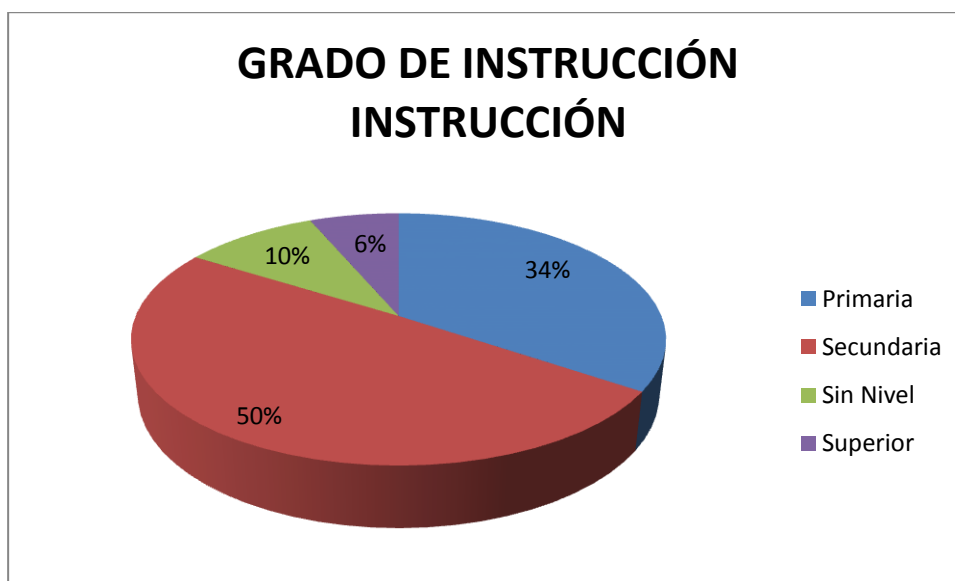
Descripción: en la tabla y en el gráfico 4.1.2. podemos apreciar que del total de la muestra de 93 personas, el 59 % de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes eran de sexo masculino y el 41% eran de sexo femenino, por lo que predominó la atención en pacientes varones.

Tabla 4.1.3. Grado de instrucción de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.

GRADO DE INSTRUCCIÓN	<i>fi</i>	%
Primaria	32	34%
Secundaria	46	49%
Sin Nivel	9	10%
Superior	6	6%
Total general	93	100%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Grafico 4.1.3. grado de instrucción de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Descripción: en la tabla y en el gráfico 4.1.3. podemos apreciar que del total de la muestra de 93 personas, el 50% de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes, el 34% tenían un grado de instrucción de primaria, el 10% no tenían estudios y el 6% tuvieron educación superior.

Tabla 4.1.4. Tiempo de hospitalización de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.

TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN	<i>fi</i>	%
Menos de 1 semana	93	100%
Total general	93	100%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.4. Tiempo de hospitalización de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

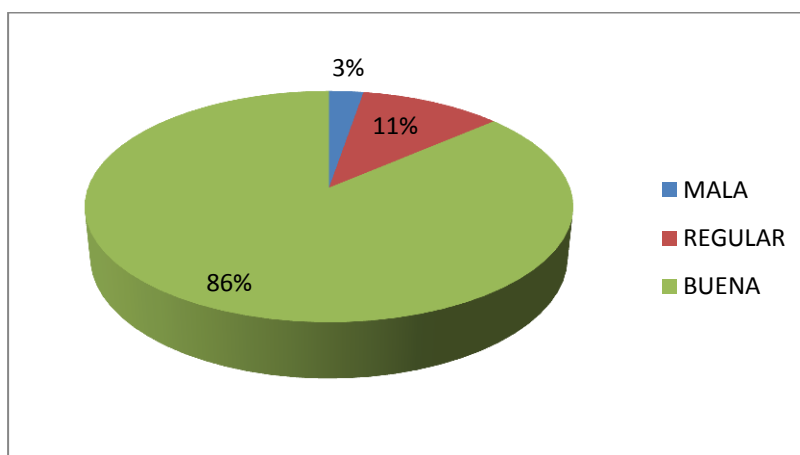
Descripción: en la tabla y en el gráfico 4.1.4. podemos apreciar que del total de la muestra de 93 pacientes, el 100% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes estuvieron hospitalizados menos de una semana.

Tabla 4.1.5. Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.

DIMENSION	MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL
HUMANA	5%	11%	84%	100%
TECNICO CIENTIFICO	2%	13%	85%	100%
ENTORNO	1%	9%	90%	100%
	3%	11%	86%	100%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.5. Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

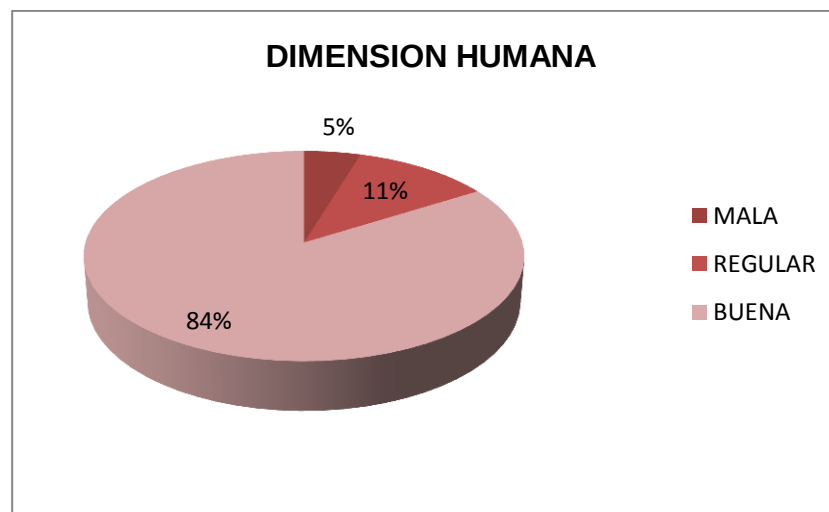
Descripción: de acuerdo al objetivo general: determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, en la tabla y gráfico 4.1.5. se pudo apreciar que del total de la muestra de 93 personas, el 86% de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes tuvieron una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería, el 11% una percepción regular y el 3% tuvieron una percepción mala acerca de la calidad del cuidado de Enfermería.

Tabla 4.1.6. Percepción del usuario externo desde la dimensión humana sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.

DIMENSIÓN HUMANA	MALA	REGULAR	BUENA
P1	35	9	49
P2	7	12	74
P3	1	11	81
P4	2	6	85
P5	1	11	81
P6	1	17	75
P7	7	3	83
P8	2	11	80
P9	2	17	74
P10	2	11	80
P11	1	11	81
P12	2	8	83
P13	1	6	86
P14	2	10	81
P15	3	14	76
P16	1	13	79
	5%	11%	84%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.6. Percepción del usuario externo desde la dimensión Humana sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

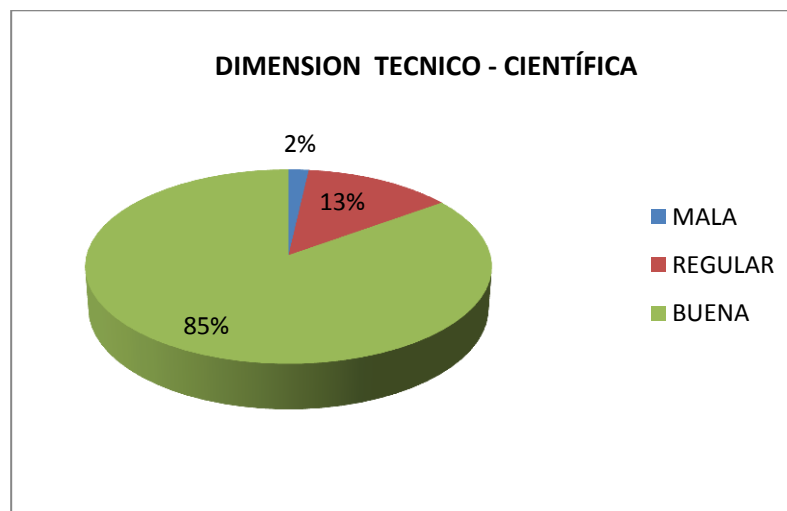
Descripción: de acuerdo al primer objetivo específico, conocer en cuanto a la dimensión humana la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, podemos apreciar en la tabla y en el gráfico 4.1.6. que del total de la muestra de 93 personas, el 84% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes tuvo una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería desde la dimensión humana, el 11% una percepción regular, y el 3% una percepción mala.

Tabla 4.1.7. Percepción del usuario externo desde la dimensión técnico científica sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.

TÉCNICA	MALA	REGULAR	BUENA
P17	5	23	65
P18	0	11	82
P19	0	3	90
	2%	13%	85%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.7. Percepción del usuario externo desde la dimensión Técnico Científica sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

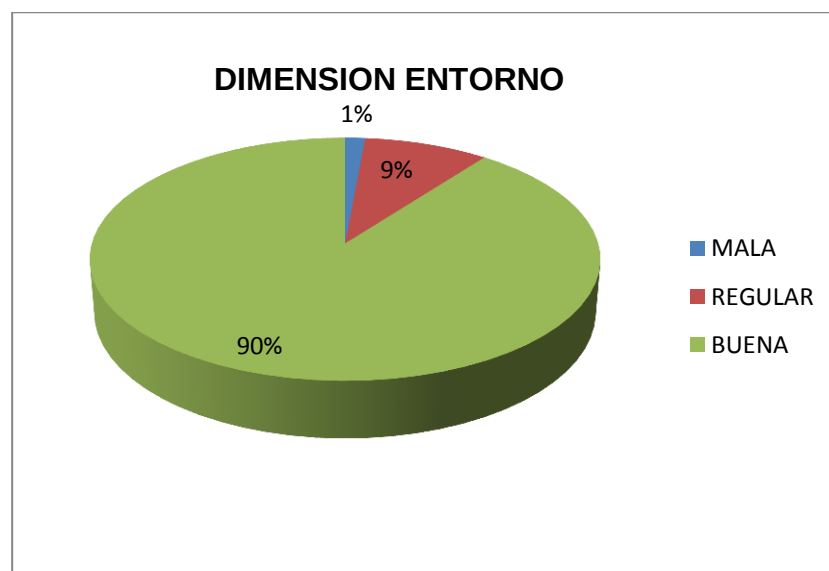
Descripción: de acuerdo al segundo objetivo específico, identificar en cuanto a la dimensión técnico científica la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, podemos apreciar en la tabla y gráfico 4.1.7. que del total de la muestra de 93 personas, el 85% de los usuarios que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes, tuvieron una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería desde la dimensión técnico científica, el 13% una percepción regular y el 2% una percepción mala.

Tabla 4.1.8. Percepción del usuario externo desde la dimensión entorno sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.

ENTORNO	MALA	REGULAR	BUENA
P20	2	10	81
P21	1	20	72
P22	2	13	78
P23	2	2	89
P24	0	2	91
P25	1	3	89
	1%	9%	90%

Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Gráfico 4.1.8. Percepción del usuario externo desde la dimensión entorno sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.



Fuente: cuestionario aplicado en el Servicio de Emergencia 2021

Descripción: de acuerdo al tercer objetivo específico, describir en cuanto a la dimensión entorno la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021 podemos apreciar en la tabla y gráfico 4.1.8. que del total de la muestra de 93 pacientes el 90% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio

de Emergencia del Hospital Las Mercedes, tuvieron una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería desde la dimensión entorno, el 9% una percepcion regular y el 1% una percepción mala.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y gráfico 4.1.1. podemos apreciar que del total de 93 personas, el 81% de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes estuvieron concentrados en el rango de edad de 26 – 59 años, el 18% entre las edades de 18 – 25 años y el 1% entre las edades de 60 años a más, por lo que se evidenció que acuden al nosocomio pacientes jóvenes y adultos. En la tabla y gráfico 4.1.2. se evidenció que del total de la muestra de 93 personas, el 59% de los usuarios externos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes fueron de sexo masculino y el 41% eran de sexo femenino, por lo que predomina la atención en pacientes varones.

En la tabla y gráfico 4.1.3. podemos darnos cuenta que del total de la muestra de 93 personas, el 50% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes, el 34% tienen un grado de Instrucción primaria, el 10% no tuvieron estudios y el 6% tuvo educación superior. En la tabla y gráfico 4.1.4. podemos apreciar que del total de la muestra de 93 personas, el 100% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes estuvieron hospitalizados menos de una semana.

De acuerdo al objetivo general que es determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, en la tabla y gráfico 4.1.5. podemos apreciar que del total de la muestra de 93 personas, el 86% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes tuvieron una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería, el 11% una percepción regular y el 3% una percepción mala. El resultado muestra que la calidad del cuidado de Enfermería es de buena, esto es debido a que el personal de Enfermería se preocupa por ganar la confianza y satisfacer las necesidades de salud de sus pacientes, pero en el proceso olvida estrategias importantes, como presentarse o limitarse en la información del estado en el que se encuentran sus familiares,

como también los recursos son limitados para la atención respecto al espacio y privacidad para lo cual establecen perímetros cercados con biombos para proteger la privacidad del paciente ante algún procedimiento.

De acuerdo al primer objetivo específico, conocer en cuanto a la dimensión Humana la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, podemos apreciar en la tabla y gráfico 4.1.6. que del total de la muestra de 93 personas, el 84% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes tuvieron una percepción buena de la calidad de la calidad del cuidado de Enfermería desde la dimensión humana, el 11% una percepción regular y el 3% una percepción mala. Esto es porque el personal de Enfermería se ha preocupado por empatizar con el paciente para poder tratarlo, priorizando sus necesidades, sentimientos, costumbres, creencias y así ayudar a ser menos peor su estancia hospitalaria por emergencia.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, que es, identificar en cuanto a la dimensión Técnico científico la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, podemos apreciar en la tabla y gráfico 4.1.7. que del total de la muestra de 93 personas, el 85% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes tuvieron una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería, el 13% una percepción regular y el 2% una percepción mala. Esto es porque el Enfermero o la Enfermera realiza sus procedimientos con capacidad y desenvolvimiento, provocando una reacción favorable, de seguridad y confianza ante la percepción del usuario externo.

De acuerdo al tercer objetivo específico, describir en cuanto a la dimensión entorno la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021, podemos apreciar en la tabla y gráfico 4.1.8. que del total de la muestra de 93 personas, el 90% de los usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio

de Emergencia del Hospital Las Mercedes tuvieron una percepción buena de la calidad del cuidado de Enfermería desde la dimensión entorno, el 9% una percepción regular y el 1% una percepción mala. Esto se debe a que la enfermera está pendiente del aseo del ambiente, ventilación adecuada, y orienta a los familiares para que su paciente tenga ropa cómoda y adecuada para la estación.

En contrastación con la hipótesis: la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021 es regular. Podemos decir que la calidad del cuidado de Enfermería es de bueno a regular y esto es porque:

- Durante los últimos meses los pacientes que habían ingresado a Hospitalización fueron pocos, por ende, la sobrecarga laboral no condicionó la calidad de atención de la Enfermera, y esto le permitió satisfacer las necesidades de atención que requiere el usuario durante su estancia en el servicio.
- La Enfermera prestó tiempo para conversar con el paciente e indicarle los pormenores que requiere su hospitalización y las gestiones a realizar.
- El personal de Enfermería actuó con habilidad y destreza para realizar los procedimientos y tratamientos que indica el médico.

- La calidad del cuidado de Enfermería según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 fue buena en un 86%, regular en un 11% y mala en un 3%.
- La calidad del cuidado de Enfermería en la dimensión humana según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 fue buena en un 84%, regular en un 11% y mala en un 3%.
- La calidad del cuidado de Enfermería en la dimensión Técnico científica según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 fue buena en el 85%, regular en un 13% y mala en un 2%.
- La calidad del cuidado de Enfermería en la dimensión entorno según la percepción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes 2021 fue buena en un 90%, regular en un 9% y mala en un 1%.

VI. RECOMENDACIONES

- El Departamento de Enfermería debe trabajar en unión con el Servicio de Emergencia y propiciar capacitaciones al personal de Enfermería y así fortalecer su desempeño laboral.
- La Jefatura de Enfermería en coordinación con el Dirección el Hospital Las Mercedes, debe gestionar y apurar el proceso de ampliación del Servicio de Emergencia y a la vez solicitar más personal par así favorecer la calidad de atención.
- Fomentar y facilitar la aplicación de Investigaciones en el Servicio de Emergencia, para que sea un medio de evaluación y así mejorar la calidad de atención mediante la elaboración de Planes de Acción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Área de Investigación, Docencia y Formación. Manual de Calidad Asistencial. [Internet] España: SESCOAM Servicio de Salud de Castilla-La Mancha; 2009 [consultado 2021 Agosto 20]. Disponible en: http://calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf
2. De Bortoli-Cassiani SH, Munar-Jimenez EF, Umpiérrez-Ferreira A, Peduzzi M, Leija-Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. SciELO - Scientific Electronic Library Online [Internet] 2020 [consultado 2021 Agosto 20]; 2 (1) Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
3. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Número de Enfermeras / Os, según Departamento, 2009-2019. [Internet] Perú; 2019. [revisado 2021 Agosto 20] Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-temático/health-human-resources/>
4. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. Número de habitantes por cada Enfermera /o, según Departamento, 2010-2019. [Internet] Perú; 2019. [revisado 2021 Agosto 20] Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/índice-temático/health-human-resources/>
5. Leonardo-Oviedo O. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Revistas UNIANDES [Internet] 2004 [revisado 2021 Agosto 20] Disponible en: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/index.php?id=375>
6. Camones L, Vicenta L. Percepción de los estudiantes de Enfermería, sobre el cuidado humanizado de la Enfermera al paciente hospitalizado: UNMSM 2013 [Internet]. Perú; 2013 [consultado 2021 Agosto 20] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.eu.pe/bitstream/cybertesis/1345/1/Urure_vi.pdf

7. Gustavo Lauria. Atención al Cliente en Salud: Hacia una Atención Paciente en Clínicas [Internet] Perú: debmedia; 17 marzo, 2020 [consultado 2021 Agosto 20]. Disponible en: <https://debmedia.com/blog/atencion-al-cliente-en-salud/>
8. ASPECTOS DE LA CALIDAD EN LA COMODIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA [Internet] Perú: encolombia; 2021 [consultado 2021 Agosto 20]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/>
9. Lynne-Miller F, Silimperi D, Veldhuyzen-van Zanten D, MacAulay SilimpeC, Askov K, Bouchet B, Marquez L. Sostenibilidad de la calidad en la atención de salud: institucionalización de la garantía de la calidad. EE.UU; 2004 [consultado 2021 Agosto 26] Disponible en: https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnada547.pdf
10. Gonzalez-Diaz HD. Calidad de atención [Internet]. Hawai [consultado 2021 Agosto 26] Disponible en: <http://www.aiu.edu/publications/student/spanish/180-207/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION.html>
11. Liliana-Escobar A. El Sistema Nacional de Acreditación de Calidad en Salud: Visión de la Superintendencia de Salud [Internet]. Chile; 2013 [consultado 2021 Agosto 29] Disponible en: https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/575/articles-8307_p1.pdf
12. D'Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. SCIELO [Internet] 2004 [consultado 2021 Agosto 30]; v.16; p.124-132 disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S1726-569X2010000200004&script=sci_arttext
13. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

- Indicadores de acceso y uso efectivo de los servicios de salud de afiliados al seguro popular [Internet]. México; 2014 [consultado 2021 Agosto 30]. Disponible en: <http://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Acceso%20y%20Uso%20Efectivo.pdf>
14. Dirección general de salud de las personas. Normas Técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. [Internet]. Perú; 2003 [consultado 2021 setiembre 03]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf
 15. Bernardes-Carballo K, Sánchez-Hernández DL, Hernández-Amaran L, Arcia-Conil RC. Aplicación de la teoría de Florence Nightingale a un anciano con asma bronquial. SCIELO [Internet] 2012 [consultado 2021 setiembre 04]; v. (16). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942012000400002
 16. Arena L, Arias J, Beltrán S, Izaguirre M. Virginia Henderson [Internet]. 2012 [consultado 2021 setiembre 07]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/virginia-henderson.html>
 17. Eugenia-Urra M. Alejandra-Jana A. Marcela-García V. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. SCIELO [Internet] 2011 [consultado 2021 setiembre 07]; v. (17). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002
 18. Dirección general de salud de las personas. Dimensiones de la

calidad de atención en salud. Sistema de gestión de calidad en salud. [Internet]. Perú: 2007 [consultado 2021 setiembre 10]. Disponible en: URL.http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/links_sgc/5_%20SGC%20Minsa%20RM%20519-2006.pdf

19. Paute K., Peñaranda S. Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de Enfermería aplicados en los adultos mayores, Centro Geriátrico Rey". Cuenca, 2019. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Enfermería]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34153/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACIÓN%C3%93N.pdf>.
20. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Mendes-gonzález L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una Institución Pública. México: SANUS; 2020. [Consultado 2021 setiembre 10] Disponible en <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
21. Cobo-Mejía E, Gómez-Martínez F, Rodríguez-Leal M. Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. Colombia: Universidad de Boyacá; 2017. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/262/397>
22. Suárez-Lima G, Robles-Salguero R, Serrano-Mantilla G, Serrano-Cobos H, Armijo-Ibarra A, Anchundia-Guerrero R. Percepción sobre calidad de la atención en el Centro de Salud CAI III. Ecuador: Revista de Investigaciones Biomédicas 2019. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
23. Alvarado-Huamán J, Candiotti Lizana R. Percepción del u

sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3093/CANDIOTTI%20Y%20ALVARADO_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Céspedes-carrasco N, Gastelo-Bravo M. “Calidad de atención del enfermero según percepción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Comas Julio-Setiembre 2018” Perú: Universidad Nacional del Callao; 2018. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3039/Cspedes%20y%20Gastelo_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y

25. Condori-Barreto J, Uchuzara Llanque M. Percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unánue de Tacna, 2018. Perú: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2018. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJB/3763/137_2019_condori_barreto_j_uchuzara_llanque_md_facis_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Espinoza-Rojas B. Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Santa Rosa, 2019. Perú: Universidad Nacional Federico Villareal; 2019. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4250/ESPINOZA%20ROJAS%20BR%c3%8dGIDA%20CLEOPATRA%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

27. Ordoñez-Ordoñez R, Paredes-Reyes A. Calidad del c 37 le

Enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13127/1884.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

28. Collazos-Villanueva M, Vasquez-Rodríguez Y, Percepción de los cuidados de Enfermería en los adultos mayores del Programa de atención domiciliaria del Centro de Atención Primaria III Chiclayo Oeste, Lambayeque, 2016. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2016. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2994/Collazos%20Villanueva%20%-Vasquez%20Rodríguez%20.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

29. Sosa Meoño C, Sosa-Flores J, Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú 2018. Perú: Rev. Cuerpo méd. HNAAA; 2016. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf

30. Huamán-Medina E. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes posoperados inmediatos de un hospital público de Chiclayo, 2019. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. [consultado 2021 setiembre 10] Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2939>

ANEXO 01

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.	¿Cuál es la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería. Hospital Las Mercedes 2021. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Conocer en cuanto a la dimensión Humana la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.	La percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021 es regular.	VARIABLE: Es Univariante: calidad del cuidado de Enfermería. Dimensión 1: Humana Indicadores: Respeto Comunicación Confianza Dimensión 2: Técnico científico Indicadores: Accesibilidad Continuidad Dimensión 3: Entorno Indicadores: Comodidad	PARADIGMA: Cuantitativo DISEÑO: No experimental Corte: Transversal – Descriptivo POBLACIÓN Y MUESTRA Estuvo conformada por todos los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia de los cuales se les aplicó el cuestionario a 93 pacientes que cumplieron los pacientes de inclusión y exclusión. TÉCNICA E INSTRUMENTO:

		Identificar en cuanto a la dimensión técnico científica la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021. Describir en cuanto a la dimensión entorno la percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021.		Ambientación	Cuestionario
--	--	--	--	--------------	--------------



**INSTRUMENTOS VALIDADOS
INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN**



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Las Mercedes. Por lo que se solicita responda con sinceridad y seriedad los indicadores planteados, marcando con una X la alternativa correcta. La información que nos proporcione será de absoluta confidencialidad.

DATOS GENERALES:

EDAD: 18 – 25 ()
26 – 59 ()
60 a más

Sexo: M () F ()

Grado de Instrucción: Sin nivel () Primaria () Secundaria () Superior ()

Tiempo de hospitalización: Menos de 1 semana () 1 – 2 semanas () 2 semanas a 1 mes () más de 1 mes ()

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia (F) con que siente los enunciados:

1= NUNCA 2= A VECES 3= SIEMPRE

EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

N°	ITEMS	FRECUENCIA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
A. INTERPERSONAL				
01	Se presenta por su nombre al momento de atenderle			
02	Le saluda y le atiende por su nombre			
03	Lo tratan cordialmente y a sus familiares cuando le visitan			
04	Respeto sus costumbres y creencias			
05	Le comunica y explica sobre los procedimientos que se le va a realizar			
06	Al dirigirse a usted, emplea palabras claras y sencillas			
07	Cuando ingresó al servicio, le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.			
08	Le brinda información necesaria frente a sus dudas			
09	Informa a sus familiares sobre su estado de salud.			
10	Educa a sus familiares sobre su cuidado			
11	Durante la administración de su tratamiento, le explica en forma clara los beneficios del medicamento en su organismo.			
12	Lo hace participar en el cuidado de si mismo.			
13	Lo atiende con amabilidad y simpatía			

14	Permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
15	Siente que le comprende al expresar sus problemas y necesidades			
16	Demuestra interés al atenderle			
B. TÉCNICA				
17	Acude oportunamente a su llamado cuando le necesita.			
18	Demuestra desempeño y habilidad en la ejecución de los procedimientos.			
19	Cumple la continuidad de los cuidados por turno.			
C. ENTORNO				
20	Mantiene su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.			
21	Muestra preocupación por su comodidad y su confort			
22	Está pendiente que esté limpio, vista prendas limpias de acuerdo a la estación.			
23	Muestra interés en mantener el ambiente con buena ventilación.			
24	Muestra interés en mantener buena iluminación.			
25	Muestra interés en mantener limpia y ordenada su unidad.			

FUENTE: Cuestionario de Carhuajulca Pinche C. Chirinos Quispe D. Escudero Goñe M. Validado por expertos mediante la prueba Binomial. 2013.