



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Barranca, Cajatambo – 2014**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres

**AUTOR**

Irma Maura YUPANQUI MORALES

**ASESOR**

Juana Elena DURAND BARRETO

Lima, Perú

2014

## RESUMEN

**AUTOR: IRMA MAURA YUPANQUI MORALES**

**ASESOR: JUANA ELENA DURAND BARRETO**

**El objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Barranca Cajatambo 2014.

**Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 81 usuarios, la técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de likert aplicado previo consentimiento informado.

**Resultados.** Del 100%(81), 52%(42) están medianamente satisfecho, 26%(21) insatisfecho y 22%(18) satisfecho; en la dimensión interpersonal, 56% (45) están medianamente satisfechos, 23% (19) satisfecho y 21% (17) insatisfecho; en la dimensión técnica 58% (47) medianamente satisfecho, 22%(18) insatisfecho y 20% (16) satisfecho; en la dimensión infraestructura y/o entorno 54% (44) están medianamente satisfecho, 26%(21) satisfecho y 20% (16) insatisfecho. **Conclusiones.** La mayoría de los usuarios acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia están medianamente satisfechos a insatisfechos referido a que la enfermera no respeta sus opiniones e ideas, no desempeña correctamente los procedimientos en su atención, la distancia entre las unidades no es lo adecuado, no le saluda por su nombre, no le orienta sobre los cuidados en el hogar durante su permanencia o al momento del alta, ni ordena a los pacientes en un mismo ambiente.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de atención, Nivel de satisfacción, usuario externo.

## **SUMMARY**

**AUTHOR: IRMA MAURA YUPANQUI MORALES**

**ADVISORY: JUANA ELENA DURAND BARRETO**

The objective was to determine the level of user satisfaction about the quality of care provided by the nurse in the Emergency Department of Hospital Canyon Cajatambo 2014. Material and Methods. The study was level application, quantitative, cross-sectional method. The population consisted of 81 members, was the technical survey and Likert scale instrument applied prior informed consent. Results. 100% (81), 52% (42) are moderately satisfied, 26% (21) and 22% dissatisfied (18) satisfied; interpersonal dimension, 56% (45) are moderately satisfied, 23% (19) satisfied and 21% (17) unsatisfied; technical dimension in 58% (47) moderately satisfied, 22% (18) and 20% dissatisfied (16) satisfied; infrastructure and / or environment 54% (44) dimension are moderately satisfied, 26% (21) satisfied and 20% (16) unsatisfied. Conclusions. Most users about the quality of care provided by the nurse in the emergency are dissatisfied moderately satisfied based on the nurse does not respect their opinions and ideas, procedures not play properly in your care, the distance between units is not adequate, not greet you by name, guides you not on home care during their stay or at discharge, and instructs patients in the same environment.

**KEYWORDS:** Quality of care, satisfaction level, external user.