



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SOBRE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DE UN INSTITUTO ESPECIALIZADO 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**PRESENTADO PR:
ARNAO COSI, MARIA BEATRIZ**

**ASESOR:
DR. RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi madre Lourdes
Cosi Cosi por ser mi mayor inspiración y
motivación que me impulsa a seguir adelante
a lograr todas mis metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme llegar a este momento, a mi asesor Dr. Rodolfo Arévalo Marcos que me apoyo con sus conocimientos para hacer posible alcanzar este gran logro. A la Universidad Norbert Wiener por brindarnos excelentes docentes de Especialidad los cuales nos guiaron en la culminación de este trabajo.

ASESOR:

DR. RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda
SECRETARIO : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando
VOCAL : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

1. EL PROBLEMA.....	13
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1 Teórica.....	16
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1 Temporal.....	17
1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3. Recursos.....	17
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.3. HIPÓTESIS.....	31
2.3. 1. Hipótesis específicas.....	31
3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Método de la investigación.....	32
3.2. Enfoque de la investigación.....	32
3.3. Tipo de investigación.....	32
3.4. Diseño de la investigación.....	32
3.5. Población, muestra y muestreo.....	32
3.6. Variables y operacionalización.....	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9. Aspectos éticos.....	39
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	40
4.1. Cronograma de actividades.....	40
4.2. Recursos a utilizar para el desarrollo del estudio.....	43
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	44

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	52
Anexo 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
Anexo 3: Consentimiento informado para participar en proyecto.....	53
de investigación	

RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia está orientada a la experiencia que el paciente vive en la atención en relación con lo esperado y lo recibido en el servicio. El mismo se ve influenciado por diversos factores como las necesidades, expectativas, valores y la misma situación del servicio de salud. Dando como resultado que cada usuario tendrá niveles de satisfacción frente a una misma atención.

El objetivo del estudio es “Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021”. La metodología de investigación es de tipo aplicada, se caracteriza porque está orientada a resolver problemas reales. La población estará constituida por 620 pacientes del servicio de emergencia.

Palabras claves: Calidad, cuidado del enfermero, Satisfacción del usuario

ABSTRACT

The quality of nursing care on user satisfaction in the emergency service is oriented to the experience that the patient lives in the care in relation to what is expected and what is received in the service. It is influenced by various factors such as the needs, expectations, values and the situation of the health service itself. Resulting in each user having levels of satisfaction with the same attention. The objective of the study is "Determine user satisfaction on the quality of nursing care in the emergency service of a specialized institute 2021". The research methodology is of an applied type, it is characterized in that it is oriented to solving real problems. The population will consist of 620 patients from the emergency service.

Keywords: Quality, nursing care, user satisfaction

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2020 conceptualizo, una buena calidad de atención puede brindar una satisfacción del usuario eficiente al personal y grupo con el fin de aumentar la probabilidad en sus resultados sanitarios esperados y a su vez se acoplen a los conocimientos profesionales que se sustenten en reseñas que se pueden probar. Este concepto en torno a calidad de atención busca promocionar, prevenir, rehabilitar y cuidar de manera adecuada al paciente, pues la calidad implica estar sujeta a innovación constante que se consigue medir a partir del servicio prestado al cliente (pacientes, familiares y comunidad en general). (p.1).

La OPS señala en el 2020, que: “Todo el conjunto del área de enfermeros que trababjan en el area de salud se encuentran dentro de la primera linea de acción y su rol de atención recae sobre poblaciones y grupos locales. En algunos países del mundo son vistos como piezas claves en grupos multiprofesionales e interdisciplinarios salud” (2).

En los últimos años se han implementado grandes esfuerzos orientados a la medición de los niveles de calidad por medio de la satisfacción de usuarios ambulatorios, frente a la mayor demanda en atención de los centros de salud, se puede observar una alta insatisfacción en los usuarios que emplean el servicio de salud y de ahí se deriva la necesidad de buscar nuevas metodologías y de facil acceso por medio de cuestionarios de sencilla aplicación que al ser procesados permitan evidenciar las posibles debilidades y se pueda tomar mejores decisiones con el fin de generar mejoras continuas en la calidad de atención (3).

La definición de satisfacción del usuario está orientada a las diferentes opiniones y expectativas de los servicios que el cliente recibe. De tal forma, que las percepciones subjetivas van orientadas por las expectativas del servicio al que acuden y así poder evaluar su calidad de servicio (4).

En el mundo, las disposiciones primordiales a fin de lograr una debida atención basada en la calidad resultan poco suficiente: Puesto que una en cada ocho centros de salud no poseen un adecuado abastecimiento en cuanto al suministro de agua y por otra parte, uno en cada cinco no se le realiza el saneamiento correcto. Así como de uno en cada seis no cuenta con el sistema de instalación para el lavado de manos.

En México (2016) según su estudio: Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado – 2016, llevado a cabo en un hospital de segundo nivel de Mérida, Yucatán, los resultados de la investigación fueron:

La satisfacción del paciente a través del cuidado del enfermero fue de 70.1. De la muestra de 296 usuarios, 53.6 % satisfechos en el cuidado del enfermero. No obstante, la dimensión mejor evaluada fue el área de educación en un 90.3 %, la confianza 67.7 % y el cuidado 59.6 %. (5).

Es por ello, que la satisfacción del usuario en el proceder profesional dentro del área de enfermería brinda apoyo con el fin de complacer y cumplir con la atención de las necesidades, manteniendo su bienestar físico y mental (6).

Es claro, que la enfermería vista como disciplina comprende el cuidar y se remonta en los orígenes de los años 1979 en Europa con el documento básico de la enfermería. Destacando que el área de enfermería es una profesión que trabaja con el ser humano y posee un compromiso de vocación y servicio (7)

Al dedicarse al cuidado de la salud y la pronta atención con ética y profesionalismo para brindar atención integral que estará basada en los

conocimientos previos que posee cada profesional del área de la salud y que debe responder a niveles de calidad (8)

En la interrelación entre el enfermero y sus pacientes la comunicación es un factor clave con el fin de conocer cómo está el paciente y así identificar posibles causas o reacciones que puede presentar el paciente en su hospitalización o permanencia en la institución (9).

Lo que se busca es que el personal de salud sea humano en el ejercicio de su profesión, a través de la aplicabilidad de teorías y modelos que van a contribuir con su crecimiento profesional proporcionando una atención adecuada de relevancia en la salud del país (10)

Lograr satisfacer a los usuarios es uno de los aspectos que dentro de la evaluación de servicios en el área de salud y calidad ha retomado más atención en cuanto a servicios de salud pública, es decir, es considerada un eje que necesita ser reevaluado. Lo que se suma a ello es el difícil debate en torno a su concepción y metodología de medición, por lo que resulta primordial la opinión de sus usuarios que son los que se sirven del servicio y son ellos quienes tienen la mejor percepción y receptividad del servicio de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el servicio de emergencia?

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión técnico-científico en el servicio de emergencia?

¿Cuál es la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario de la dimensión humana en el servicio de emergencias.

Identificar la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario sobre la satisfacción del usuario en la dimensión técnico – científico en el servicio de emergencias.

Identificar la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de emergencias.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El trabajo de investigación tiene justificación teórica porque se sustenta en revisiones bibliográficas para fundamentar calidad del cuidado de enfermería en relación a la satisfacción del usuario en relación con la en el servicio de emergencias es por ello que se busca brinda un mejor cuidado y ser parte importante y necesaria dentro de la salud como prioridad del gobierno.

1.4.2 Metodológica

Se justifica porque se trata de determinar la calidad de cuidado de enfermería en emergencias adultos que se ofrece, asimismo el estudio tiene una secuencia metodológica; es decir sigue pasos ordenados y sistematizados los cuales nos permiten abordar el problema para dar soluciones a la satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en las emergencias adultos, priorizando en todo momento la salud del usuario.

1.4.3 Práctica

Es altamente justificable porque el estudio tiene implicancias prácticas debido al labor de enfermería, los cuidados que se brindan son a diario y el trato que se brinda al usuario es constante desde su ingreso al servicio hasta su alta del paciente.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se ejecutara entre el 01 de Septiembre a 31 de Noviembre

1.5.2 Espacial

El estudio se efectuara en las instalaciones de un Instituto Especializado de Lima.

1.5.3. Recursos

El estudio será financiado con recursos propios de la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Ruiz, et al., (2015) tuvieron como objetivo *“Examinar el nivel de satisfacción del adulto mayor hospitalizado con el cuidado que brinda el personal de enfermería”* Realizaron un estudio transversal y analítico, mediante la técnica e instrumento de del cuestionario de CARE-Q, su muestra fue de 191 pacientes adultos mayores, el instrumento utilizado fue el cuestionario para medir el nivel de satisfacción. Concluyendo que se evidencia un alto grado de satisfacción en relación con la variable accesibilidad y con la explicación tuvo un nivel medio y por su confianza se tiene una alta satisfacción (73.8%). (11).

Puch, et al., (2017), tuvieron como objetivo *“Determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados en una institución de segundo nivel de atención de Mérida”*. Estudio descriptivo correlacional, su población y muestra fue de 296 pacientes y el instrumento empleado para la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería fue la encuesta. Sus resultados fueron, que el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería fue de 70.1, su dimensión de cuidado arrojó un promedio de 59.6 y la de educación un promedio de 90.3. (12).

Pat et al., (2017) tuvieron como objetivo *“Evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería de los servicios de medicina interna y cirugía general”*. Bajo el método de estudio observacional, transversal, descriptivo; su población fue de 155 pacientes, el instrumento de encuesta y cuestionario constó de 11 preguntas dicotómicas. Resultando que feminas y masculinos con estancia en el hospital fue de 43%. (13).

A nivel nacional

Infantes,(2017) en su investigación tuvo como objetivo “*Evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de Medicina Complementaria* ” fue un estudio transversal , mediante el uso de SERVQUAL modificado, mediante una encuesta probabilística de 305 pacientes, se evaluaron factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción , tipo de paciente y los resultados fueron: la satisfacción global fue de 72,9% , la satisfacción por dimensiones fue de un 68.6 % de fiabilidad ; 72,3% de capacidad de respuesta ;77,1% de seguridad ;73,7% de empatía y 73,6%para aspectos tangibles .El sexo y la edad se relacionaron con cada una de las dimensiones estudiadas ($p < 0,05$) . Quedando en evidencia que la satisfacción global percibida es alta, en cuanto a las dimensiones seguridad y empatía presentan mayor porcentaje de satisfacción encontrándose relación con el sexo y la edad (14).

Curasi, (2019) En su investigación tuvo como objetivo “*Determinar si existe la relación entre ambas variables*”. Es un estudio no experimental correlacional y de corte transversal, el instrumento fue un cuestionario basado en la teoría de Donabedian que mide la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario .Su muestra fue de 128 pacientes del servicio a través de un muestreo no probabilístico intencional, sus resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería fue regular con el 50,7% siendo mayor las dimensiones “ entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “ humana” fue regular .El grado de satisfacción del usuario fue alto en 63,3%, la dimensión con alto grado de satisfacción fue “ monitorea y hace seguimiento”. Las dimensiones con grado medio fueron “conforta” “ se anticipa” y “mantiene relación confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo, en dimensión “accesibilidad” fue alto para la mitad de los usuarios y bajo para otra parte .Con la prueba Chi cuadrado ($p = 0.000; X^2 = 85.248$) se

estableció la presencia de una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua (15).

Velasquez y Vidal, (2019) en su investigación planteó como objetivo *“Determinar el Nivel de Satisfacción sobre Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios de Hospitalización de un Hospital MINSA de Trujillo”*. Siendo de tipo no experimental, descriptiva, cuantitativa y de corte transversal; contando con una muestra de 105 usuarios, utilizando el instrumento CARE – Q, el cual fue creado por Patricia Larson, con las siguientes dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento; el cual fue validado por expertos y con la confiabilidad del 99 %. Los resultados: nivel de satisfacción de los usuarios es bajo con un 59.1 %, regular con un 35.2 % y alto con un 5.7 %. Se concluye que el Nivel de Satisfacción sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en Usuarios de Hospitalización es bajo, el cual no se hace visible a la sociedad puesto que se brinda un cuidado inadecuado (16).

2.2. BASES TEÓRICAS

Generalidades de calidad de atención

a) Definición

La OMS (2020) conceptualiza la calidad de atención como: El valor que se evidencia dentro de los servicios de salud en relación a sus usuarios y poblaciones que se van incrementando en probabilidades para alcanzar resultados sanitarios deseados y acoplados a los conocimientos profesionales que son probados en una data real.

Esta definición de calidad de atención alcanza principios como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, permitiendo que la calidad en la atención pueda lograr medirse y a su vez mejorarla constantemente a través de la prestación de servicios y que posteriormente pueda ser medida entorno a la atención brindada y que busque satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes (17).

Es el proceso para el logro del cuidado con un grado de excelencia al proporcionarlo al usuario e implica el conocimiento tanto de necesidades del paciente, realizar un plan de cuidados para lograr satisfacer las mismas.

La calidad del cuidado en enfermería está orientada a centrarse en el cuidado de las personas lo que se logra a través de la interacción constante en el medio de su salud. Lo que quiere decir, que la práctica del cuidado del enfermero se extiende más allá del simple cumplimiento de diversas asignaciones que involucran poner en práctica sus conocimientos previos y profesionales al servicio de los pacientes (18).

b) Dimensiones de la calidad

Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, quien es considerado el padre de la calidad de la atención en salud, señala que la calidad en salud es: "El ideal en cuanto a la atención que los servidores del servicio de salud esperan en pro de su bienestar. Teniendo en cuenta para ello también dos elementos como el balance de sus ganancias y pérdidas que están inmersas en el proceso de calidad de cuidado y atención".

En cuanto a su análisis Donabedian señala tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- **Calidad Humana:** Es aquella que instaura el valor en que se ha logrado reanudar la salud del paciente, tomando en cuenta las dimensiones científico-técnico. Este concepto está basado en la salud-enfermedad, a través de la implementación de la ciencia y tecnología. Por lo que también se le conoce con el nombre de calidad científica.
- **Calidad Técnica – Científica:** Desde un aspecto particular, será el beneficiario quien defina la calidad de atención sanitaria, que va a depender de sus expectativas cumplidas o no, así como de su valoración personal, costos y riesgos. Este camino exigiría al paciente su participación en la toma de decisiones que parte de la información suministrada por el profesional de la salud, es decir, será el paciente quien va a decidir todo lo concerniente a su proceso en base a lo que el profesional de la salud le diga.
- **Calidad del Entorno:** Desde este ámbito se tendría que revalorar la utilidad neta para toda la población, su proceso de distribución en pro del beneficio de la comunidad a fin de lograr un menor costo social en el servicio a la salud que es uno de los principales derechos (19).

Calidad del cuidado del usuario en emergencias

El paciente que es atendido dentro del servicio de emergencias cuenta con el derecho de ser informado de forma veraz, clara y oportuna, en relación con su debido proceso y diagnóstico que fue realizado o está por ser realizado, siempre y cuando su condición clínica lo permita. En caso de que sus familiares lo soliciten o en caso contrario el paciente este inconsciente o en su defecto sea menor de edad, dicho diagnóstico será informado a su familiar directo o representante legal.

De acuerdo con Carissa F, quien es la Directora de la OPS señala que: “Aun cuando en los países se han realizado avances en pro de la mejora en la calidad

de servicio, la tasa de mortalidad aunada a esta situación sigue arrojando índices elevados”.

Étienne afirma que: “Esta táctica está orientada al cambio del paradigma en relación al cómo los países deben abordar su atención en el sector salud y se busque una atención en donde el paciente sea el centro junto a sus comunidades”(20).

a) Calidad en el cuidado

La calidad del cuidado de Enfermería se centra en la atención del paciente que vive en interacción constante con su entorno y vive experiencias en la atención a su salud que pueden ser buenas o malas. Es decir, la práctica en el cuidado de enfermería no solo se limita a cumplir una rutina de roles, sino que por el contrario requiere de la puesta en práctica de sus conocimientos científicos. Así como también, de la aplicabilidad de planes en el cuidado y toma de decisiones que den respuesta a las continuas necesidades del paciente (21).

Satisfacción de los usuarios

La satisfacción que reciben los usuarios del servicio está ligado muchas veces a su estado de ánimo en función de lo que espera el paciente y en cuanto a sus necesidades y expectativas.

El estado de ánimo en los clientes va a surgir como el resultado de sus propias necesidades y expectativas de lo que espera en su atención y lo que realmente recibe que puede o no cumplir con las expectativas esperadas. (22).

a) Requisitos para la satisfacción:

- **Personal cálido y “humano”:** En el cual la calidez es tomada como un valor, la interrelación debe ser cercana y con el debido respeto del personal que atiende y recibe la atención. Por otra parte, también está la concepción de la deshumanización en cuanto a la atención por parte del personal de salud, apegado a la definición de cosificación de los usuarios, es decir, la misma es concebida como la pérdida en el valor de una persona que no es visto como ser humano, sino como objeto y se evidencia con mayor índice en los usuarios de los hospitales públicos y también en el área de urgencia de algunas clínicas, recibiendo un maltrato e indiferencia ante sus problemáticas de salud.
- **Información con lenguaje claro, directo, informal en términos “No médicos”:** El lenguaje técnico del personal médico, comúnmente es asociado a su sentimiento de lejanía y desapego con el paciente, por lo que muchas veces los familiares del afectado se sienten inseguros en relación a la información suministrada.
- **El apoyo es parte de sus expectativas incluso para la familia.** Esta particularidad es una de las que más destaca, pues siempre están a la espera de tener un apoyo no solamente físico en la atención, sino también emocional. Pues, aquí es un factor clave la actitud gestual y corporal del personal de salud. En el caso de los auxiliares de enfermería o técnicos paramédicos su apoyo es aún más significativo en cuanto a la atención primaria le concierne.
- **Rapidez en la atención:** Es uno de los principales y más si se trata del área de urgencias. Por otra parte, también es importante el tiempo de espera para asignación de cama, ingreso o exámenes y ello genera tensión y desesperación. Pero esta situación de preocupación aumenta en caso de no recibir una atención oportuna. Pues, aunque pudiera pensarse que esto solo pueda ocurrir en los hospitales, no siempre es así, ya que se ve en algunas clínicas también. Es importante la rapidez para dar el diagnóstico y asignación del tratamiento, pues el paciente y sus familiares

lo que esperan es una atención rápida y oportuna que cumpla con sus expectativas y no genere insatisfacción. Frente a ello, también se derivan las siguientes variables:

- **Confianza y seguridad**
- **Atención oportuna.**
- **Limpieza**
- **Equipos y tecnología:** Si bien es importante la incorporación de equipos tecnológicos, no se puede dejar de lado la parte emocional que es el valor primordial. Por lo tanto, no basta con el hecho de generar estrategias generales que se orienten a mantenerse en primer lugar, sino que también generen satisfacción y calidad no solo de servicios, sino también apoyo emocional y buena atención (23).

enfermería en emergencias

Emergencia: Suceso crítico y de peligro inminente que efectúa la vida de una persona que es el paciente y que requiere una intervención inmediata. Se habla de una emergencia cuando:

- Una víctima que se ve afectado permanece inconsciente
- Se piensa que ha presentado un infarto o un paro cardíaco
- Presenta una pérdida cuantiosa de sangre
- Se presume que pudiese presentar posibles fracturas
- Se sospecha que puede haber heridas profundas, por ejemplo, de arma blanca
- Cuando se evidencia compromiso respiratorio
- Cuando se observan quemaduras severas
- Cuando presenta una reacción alérgica severa (24).

La OPS (2020) argumenta que:

Ayuda a aquellos Estados que son miembros y que buscan fortalecer al sector salud, orientados a la prevención y promoción de la salud, así como también

mitigar, prevenir, recuperar y mejorar el servicio de emergencia y desastres (naturales, antrópicos, químicos, entre otros). Además, de que muchas veces sobrepasan la capacidad de respuesta de los organismos internacionales dirigidos a contener desastres, brotes epidemiológicos, así como brindar una recuperación de las poblaciones que se ven afectadas por alguna amenaza de salubridad.

La labor de la OPS/OMS en las emergencias de salud se enmarca en base a seis áreas de trabajo principales:

- Gestión de amenazas infecciosas (IHM);
- Preparación de los países para las emergencias de salud y el Reglamento Sanitario Internacional (CPI);
- Información sobre emergencias de salud y evaluación de riesgos (HIM);
- Operaciones de emergencia (EMO);
- Reducción del riesgo de desastres y proyectos especiales (DRR);
- Servicios básicos de emergencia (HEO) (23).

El principal objetivo de la labor de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en Emergencias en Salud es:

Aumentar la capacidad de reestructuración del área de salud frente a las emergencias y desastres. Se prioriza el apoyo rápido e integral entre los Estados Miembros en cuanto a prevenir, reducir, preparar, vigilar, responder y brindar recuperación ante cualquier amenaza a la salud humana, que incluye brotes, desastres a causa de agentes naturales, antrópicos, biológicos, conflictos o cualquier otra amenaza (25).

a) Servicio de emergencia

Según el MINSA a través de la Norma Técnica de salud de los servicios de emergencia (2006) son:

La unidad funcional en los hospitales de complejidad baja, encargadas de prestar atención, médica quirúrgica de manera adecuada y constante durante 24 horas a todo el público cuya vida está en situación de emergencia.

En relación a su nivel de complejidad se pueden identificar diferentes categorías.

El servicio de emergencia debe contar con las siguientes áreas o servicios:

- Triage
- Admisión
- Tópico/s de atención
- Salas de observación y
- Unidad de reanimación o shock trauma, de corresponder (26)

b) Objetivos del servicio de emergencias

1. Proveer cuidado médico quirúrgico de emergencia en la especialidad durante las 24 horas del día.
2. Desarrollar la valoración y procedimiento personalizado a los pacientes del área de emergencia.
3. Efectuar la atención cumpliendo protocolos y procedimientos de emergencia.
4. Coordinar con las diversas especialidades de atención al paciente, mediante interconsulta.
5. Asegurar el acatamiento de las Normas de Bioseguridad (27).

c) Funciones de enfermería en el servicio de emergencia

La Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias (2007) nos define que:

El enfermero o especialista del área de urgencias y emergencias desde el punto de vista profesional, se encuentra acreditado con su título

profesional, emitido por una institución debidamente acreditado en el país. Así como también, debe contar con su registro emanado por la Administración pública para ejercer correctamente enfermería.

Estos profesionales están capacitados y son competentes para:

- Demostrar en su proceder profesional principios y valores éticos apegados a la normativa legal vigente.
- Velar por los derechos humanos del paciente, familiares, colegas y demás personal del área de salud, respetando la diversidad cultural.
- Evidenciar el sentido de compromiso al cuidado de la vida y salud de las personas, familiares y comunidad en general.
- Emplear teorías y conocimiento del cuidado de enfermería en base a las decisiones que tomen dentro del desarrollo de sus funciones en urgencias, emergencias, desastres, pacientes en estado de gravedad, bajo riesgo de perder la vida. Empleando criterios oportunos, eficaces y eficientes.
- Emplear canales de comunicación asertiva con el usuario, familiares, comunidad y demás miembros de su entorno profesional.
- Brindar atención integral a los usuarios y a su vez realizar el seguimiento del estado hemodinámico, metabólico y neurológico en emergencia, para solucionar particularmente los problemas de salud manifestados por medio de signos y sintomatologías de alarma.
- Someter al área de Triage al paciente que se le presta cuidados en situaciones de emergencias y desastres, y con la aplicabilidad de la RAC – Recepción, Acogida y Clasificación- prestando cuidados urgentes dentro del ámbito hospitalario y atención primaria de salud, y dentro del ámbito de atención urgente extra hospitalaria cuando no proceda, o se encuentre superado, el área de triaje, determinado por la prioridad en el cuidado de acuerdo a sus necesidades físicas y psicosociales y en los factores que influyan en el flujo y la demanda de pacientes.
- Emplear con maestría y seguridad aquellos medios terapéuticos y de apoyo a aquellos diagnósticos caracterizados por la tecnología compleja.

- Valorar, conocer y apreciar de manera eficaz y rápida las contestaciones humanas que acontecen frente a problemas de salud que amenazan la vida.
- Entablar una relación terapéutica eficaz con el usuario a fin de facilitar el afrontamiento preciso ante aquellas situaciones que padezcan.
- Efectuar planes pertinentes para la atención de enfermería estandarizados para la posterior utilización a través de planes en enfermería individualizados orientados en los diagnósticos y evaluaciones para dar una respuesta oportuna ante posibles problemáticas que atenten contra la vida.
- Valorar, y rectificar si es pertinente, los cuidados basados en respuestas de los pacientes, con la consecución de sus objetivos o resultados que son medidos.
- Participar de forma activa con el equipo multidisciplinario realizando aportes desde su óptica de experto dentro del área que es competente.
- Reformular, efectuar y valorar aquellos estándares, guías de acción y protocolos determinados en la práctica de la enfermería especializada en el área de urgencia, emergencia y desastre.
- Desarrollar intervenciones en enfermería ante situaciones de urgencia, emergencia y desastre empleando guías de atención, con razonamientos efectivos, oportunos y precisos.
- Formalizar los recursos asistenciales con razonamientos eficientes y de calidad para acreditar su capacidad de respuesta ante contingencias administrativas.
- Asesorar como el especialista y profesional dentro del marco sanitario global y en todos sus niveles dentro de la toma de decisiones.
- Suministrar capacitación sanitaria constante a los usuarios, así como también brindar asesoraría constante al equipo de salud en todas las áreas de su especialidad.
- Asumir competencias en torno a las materias que competen en la formación de los futuros especialistas.

- Promover nuevas líneas de investigación de carácter relevante orientados al diagnóstico, intervención y resultados en el campo de cada especialidad que generen aportes significativos en la solución de problemáticas de cada especialidad.
- Acoger condiciones análogas, orientados a la toma de decisiones éticas y en su aplicabilidad, siempre centrados en el cumplimiento del Código Deontológico de la Enfermería y acogiendo el Método DOER en la resolución de problemas éticos dentro del desempeño de la enfermería de urgencias, emergencias y desastres.
- Conservar actitudes proactivas orientadas al desempeño de sus compromisos profesionales y estar en constante actualización para mantener actualizados sus conocimientos en cuanto a los avances científicos y tecnológicos entorno al desarrollo de su profesión.
- Ser partícipe del diseño, implementación y evaluación en los planes de respuesta, contingencia, desastres en sucesos masivos.
- Acompañar en los planes de preparación del personal dentro del entorno de la institución y la comunidad.
- Despliega una programación educativa e informativa para familiares y comunidad en general de acuerdo con las necesidades de cada especialidad y entorno a la política institucional.
- Proyectar y efectuar faenas de higiene y seguridad ocupacional (28).
- Muchas veces diversos autores, poseen percepciones diversas para medir la evaluación y satisfacción de la población que es atendida en sector de la salud pública (31)
- La satisfacción del paciente y su vinculación con las funciones de enfermería están condicionadas por sentimientos y percepciones en el servicio de salud prestado (31)
- Por otras partes, la satisfacción del paciente va en relación con sus expectativas y servicio recibido en cuanto a la atención esperada (32)
- Esta satisfacción va como un sistema que se evalúa constantemente y de enmarcado en el derecho que los pacientes tienen y esperan recibir en las

funciones brindadas por el personal de enfermería y se le considera como un punto de inicio en el estudio del mismo (33)

- En síntesis, es el nivel de la conformidad del paciente ante un servicio recibido con el que puede quedar totalmente satisfecho o no (34)
- Es clave, entender la satisfacción cuando el servicio dado por el profesional capacitado logra coincidir con lo que los pacientes esperan. (35)

2.3. HIPÓTESIS

H1: Determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021.

2.3. 1. Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario y la dimensión humana en el servicio de emergencias.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario y la dimensión técnico-científico en el servicio de emergencias.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario y la dimensión entorno en el servicio de emergencias.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La presente investigación es de método deductivo analítico ya que es aquel en que se toma en cuenta elementos de carácter individual de la situación estudiada a fin de comprender la situación general y a su vez distinguir elementos del fenómeno (36).

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que sus variables son medidas por medio de sus dimensiones (37).

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, se caracteriza por resolver problemáticas concretas (38).

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo- correlacional, porque se orienta al estudio de su variable y su carácter correlacional (39).

3.5. Población, muestra y muestreo

a) Población

Un conjunto limitado o infinito de personas, casos o elementos que tienen características comunes (40).

Pacientes del Servicio de Emergencia.

b) Muestra

La muestra consiste en un subgrupo de la población, que poseen las mismas características y por tanto tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados para el estudio (41)

No se obtendrá muestra debido a que se empleará toda la población en su totalidad, conformada por de 620 pacientes que son atendidos dentro del Servicio de Emergencia.

c) Muestreo

En esta investigación se utilizará el muestreo no probabilístico.

d) Criterios de inclusión y exclusión

❖ Criterios de inclusión

Pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Instituto Especializado.

❖ Criterios de exclusión

Pacientes que no asisten al servicio de emergencia de un Instituto Especializado.

3.6. Variables y operacionalización

Variable: satisfacción del usuario

Definición conceptual.

Programa que busca garantizar y mejorar la calidad en los servicios prestados de salud que están orientados a satisfacer las necesidades y las expectativas del usuario de salud (41).

Definición operacional

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (41).

Variable: Calidad del cuidado de enfermería

Definición conceptual.

Proporciona servicios de calidad a fin de alcanzar una atención de calidad y a su vez realizar un debido seguimiento de su avance o evolución (41).

Definición operacional

Grado de cumplimiento por parte del enfermero, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios de calidad en el cuidado de los pacientes.

Matriz operacional de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Humana Técnica Científica Accesibilidad Confort	- La enfermera le saludará por su nombre. - Demuestra interés ante su estado de salud. - Se preocupa indagando sobre las posibles molestias que siente - Siente que la enfermera le trata	Ordinal	Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio

	<p>por igual a todos los pacientes, sin distinción alguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se muestra indiferente ante su estado emocional. - Actúa de forma inmediata ante una molestia. - Se acerca con un gesto amable durante su permanencia dentro del hospitalaria. - Cuida su intimidad. - Al ingreso a la emergencia estuvo a su lado. - Al salir de emergencia se muestra atenta. - Orienta sobre el tipo de procedimientos que se le va a realizar. 		
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - soluciona las diferentes dudas - Utiliza lenguaje comprensible. - Coordina los cuidados a realizar. - Orienta sobre los medicamentos que utiliza. - Revisa la historia clínica y verifica las órdenes. 		
--	--	--	--

Matriz operacional de la variable calidad del cuidado de enfermería

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Entorno Atención Capacidad de respuesta Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda ambiente adecuado, limpio y ordenado. - Lo protege de las corrientes de aire. - Utiliza los barandales de la camilla en el 	Ordinal	Satisfactorio Medianamente satisfactorio

	<p>traslado a emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lo abandona antes de pasar a hospitalización. - verifica el correcto funcionamiento de los equipos. - Se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos. - Ayuda antes de vestirse el paciente protegiendo los accesos periféricos del paciente. - Atiende la emergencia de manera oportuna - Educa sobre cuidados en casa sobre higiene, dieta, etc. - Controla funciones vitales. 		<p>Insatisfactorio</p>
--	--	--	------------------------

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta para evaluar la calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en emergencias.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento para medir la calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia consta de 27 ítems que se aplicará de manera presencial a los pacientes.

3.7.3. Validación

El instrumento de medición en una escala de Likert validado por Atencio Gonzales, Edith.2013 (La cual ha sido modificada y sometida a juicio de los expertos que está conformado por 8 especialistas en el área, posteriormente se realizó la prueba piloto con el fin de determinar la validez estadística a través de la prueba de ítems, test correlación de Pearson (41).

3.7.4. Confiabilidad

Se hará aplicando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach siendo 0.90 confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se ejecutará previa coordinación y autorización con la dirección del Instituto Especializado, jefatura del servicio de Emergencia y enfermería, se realizara los trámites administrativos presentando una carta en la cual se solicite permiso para poder llevar a cabo el estudio, asimismo al culminarlo se dejará una copia del proyecto a fin de que sirva como aporte en el proceso de mejora continua para el profesional de enfermería del servicio de emergencia de enfermería el procesamiento y análisis de los

datos se hará usando la estadística inferencial y el análisis no paramétrico a través del paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS), analizando tablas de frecuencia, asimismo se hará uso del Excel para Windows 2019 en el vaciado de datos de acuerdo a una matriz estructurada como base de datos en relación al instrumento de medición.

3.9. Aspectos éticos

- **Respeto:** Será aceptada la disposición del personal de enfermería entorno a su participación en la investigación y el instrumento. Así también, sus datos obtenidos serán empleados únicamente para la presente investigación.
- **Beneficencia:** El instrumento manejado para la satisfacción sobre la calidad del cuidado de enfermería no producirá daño al paciente del servicio de emergencia.
- **Justicia:** Será aplicada a todo el personal sin hacer distinción alguna en torno a su raza, sexo, credo o cultura.
- **No maleficencia:** No causa ningún daño la aplicabilidad del instrumento.
- **Autonomía:** El instrumento se aplicará de forma individual.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021											
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema de investigación	X	X										
Búsqueda de fuentes de información			X	X								
Elaboración de la sección introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes					X	X						
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación							X	X				

Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación								X	X		
Elaboración de la sección material y métodos: enfoque y diseño de investigación										X	
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo											X
Elaboración de la sesión material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos							X	X	X	X	X
Elaboración de la sección material y métodos:								X	X	X	X

Métodos de análisis de información												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								X	X	X	X	
Elaboración de los anexos									X	X	X	
Aprobación del proyecto										X	X	
Presentación al comité de ética										X	X	
Ejecución del estudio										X	X	
Redacción del informe final										X	X	

4.2. Recursos a utilizar para el desarrollo del estudio

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO	
			UNITARIO	TOTAL
MATERIALES				
Papel Bond	Ciento	12	5.00	60.00
Lapiceros	Unidad	6	2.00	12.00
Usb	Unidad	1	40.00	40.00
Anillados	Unidad	10	5.00	50.00
Tramite	Número de veces	5	10.00	50.00
SUB TOTAL				212
SERVICIOS				
Tipeos	Vez	5	20.00	100.00
Movilidad local	Vez	20	100.00	200.00
Movilidad	N° Veces	2	50.00	100.00
Internet	Hora	50	1.00	50.00
Fotocopias	Ciento	10	10.00	100.00
Refrigerios	Vez	15	5.00	75.00
Imprevistos	-			200.00
SUB TOTAL				825.00
TOTAL, EN SOLES				825.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Según la OMS (2021). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>.
2. Organización Panamericana de la Salud. OPS. Enfermería. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: <https://www3.paho.org/es/temas/enfermeria>.
3. MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas (2017) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob>.
4. Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. (2016) Satisfacción de los usuarios de los centros de salud. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>.
5. Puch-Ku, GF, Uicab-Pool GA, Ruiz Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado 2016. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):129-36.
6. Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 9ª ed. Barcelona: Elsevier; 2002.
4. Amaro M. Significado del cuidado de enfermería en las enfermeras [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Facultad de Medicina Humana, Universidad de Mayor de San Marcos;

2003 5. Watson J. Filosofía y teoría de los cuidados humanos. 3a ed. California: Universidad de Colorado. 1999. 6. Peplau H. Relaciones interpersonales en enfermería. 3 a ed. Barcelona: Masson-Salvat.1990. pp. 208- 212.

7. 10.Ministerio de salud. Lineamientos para la atención integral de salud de las personas adultas mayores del Perú [Internet]. Lima, 2006 [acceso 19 marzo del 2017]. Disponible en: https://es.slideshare.net/virginia_solis/lineamiento-para-la-atencionintegral-del-adulto-mayor-minsa-pe
8. R.Ruidiaz, K.Saldarriaga, G. Fernández (2018) Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Ciencia Y Salud Virtual Recuperada de: <https://doi.org/10.22519/21455333.969>.
9. Ganoza Gavidia L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de Cuidado de Enfermería en Observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo 2018. Servicio de Publicación e Intercambio Científico. Facultad de Enfermería. [Tesis para optar el grado de Segunda Especialidad profesional en Enfermería]. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo; 2018 .Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Dávila D, Casaro G, Torres V, Castillo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante Carta. Rev. Cuerpo méd. HNAAA 11(3) 2018.

11. Ruiz-Montes P, Romero-Quechol G, Trejo-Franco J, Martínez Olivares J, Cuevas-Cancino J. Satisfacción del adulto mayor con el cuidado de enfermería en un hospital de segundo nivel México. Instituto Mexicano de Seguridad Social [Internet]. 2015. [acceso 17 mayo del 2018]; 23(1):37-42. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/viewFile/23/25
12. Puch-Ku G, Uicab-Pool G, Ruíz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista Enfermería Institucional México Seguro Sociedad. [revista de Internet]. 2016 [acceso 10 julio del 2018]; 24(2), 129-136. Disponible en:<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.p> 13.
13. Pat-Pech M, Soto-Morales E. Satisfacción del adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista Enfermería Institucional México Seguro Sociedad [revista de Internet]. 2017 [acceso 8 octubre del 2018]; 25(2):119-123. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2017/eim172g.pdf> 6.
14. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos 2016. Rev. Perú Med. Integrativa 2017; 2(2):133-9. Disponible en : https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf.

15. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquehua 2019. Repositorio Institucional de la UNSA Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11681>.
16. Velásquez T, Nivel de satisfacción sobre calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un Hospital MINSA de Trujillo, 2019. [Tesis para optar al grado de grado de Segunda Especialidad profesional en Enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40450>.
17. Organización Mundial de la Salud. OMS. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
18. Milanez L. Teoría del confort de Katharine Kolcaba. 2012 [en línea]. 1-7 [acceso diciembre 10 de 2012] Disponible en Internet en: <https://es.scribd.com/doc/86566208/Teoria-Del-Confor-Katharine-Kolcaba>.
19. Universidad ESAN. (2016). Trabajo. Recuperado el 21 de Julio del 2021. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
20. Organización Panamericana de la Salud. OPS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet]. [Consultado

26 Jul 2021]. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es.

21. Vivas G. Satisfacción de los Clientes. Buenos Aires Argentino. Universidad Belgrano; 2010.22.
22. Pezoa M. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global. Gobierno de Chile; 2016. Mar .10-11.
23. Rioja Salud; Urgencias y Emergencias. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en:
<https://riojasalud.es/servicios/urgencias/articulos/urgencias-y-emergencias>.
24. Organización Panamericana de la Salud. OPS. La labor de la OPS en las emergencias de salud. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/temas/emergencias>.
25. Organización Panamericana de la Salud. OPS. Emergencias en Salud [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/temas/emergencias>.

26. Norma técnica de Salud de los Servicios de Emergencia RM386-2006. Ministerio de Salud. Ley N°27657, (20 de abril de 2006).
27. Norma técnica de Salud de los Servicios de Emergencia RM386-2006. Ministerio de Salud. Ley N°27657, (20 de abril de 2006).
28. Portal Institucional del Hospital de Sullana II-2. Servicio de Emergencia. [Internet]. by Dedicated Cloud Hosting.Joomla! . [Consultado 26 Jul 2021]. . Disponible en: https://www.hospitalsullana.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=30.
29. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación [revista de Internet]. 2000. [acceso 10 abril del 2018]; (3): 139-153. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441> 25.
30. Bjertnaes O, Sjetne I, Iversen H. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfillment of expectations. British Medical Journal Quality Safety [Internet]. 2012. [acceso 8 de Julio del 2018]; 21(1):39-46. Disponible en: <https://qualitysafety.bmj.com/content/21/1/39.long>
31. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experience and satisfaction with Health Care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. Quality Safety Health Care. [Internet]. 2002. [acceso 8 de Mayo del 2018]; 11(4):335-339. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12468693> 27.
32. Iftikhar A., Allah N, Shadiullah K, Habibullah K., Muhammad A, Muhammad H. Predictors of patient satisfaction. Gomal Journal of Medical Sciences

- [Internet]. 2011. [acceso 8 de julio del 2018]; 9 (2): 183-188. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/46cd/9ccedd7878c495b17116662a63afc204d46e.pdf> 28.
33. Rama M, Kanagaluru S. A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. *International Journal of Business Economics & Management Research* [Internet]. 2011. [acceso 8 septiembre del 2018]; 1 (3):15-25. Disponible en: http://zenithresearch.org.in/images/stories/pdf/2011/Dec/ZIBEMR/2_ZIBEMR_VOL1_ISSUE3.pdf
34. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* [revista de Internet]. 2007. [acceso 2 de septiembre del 2018]; 59 6(13): 139-168. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf> 30.Regis L, Porto I.
35. Necesidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Revista da Escola de Enfermagem USP* [revista de Internet]. 2011. [acceso 8 septiembre del 2018]; 45 (2):334-41. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n2/v45n2a04>.
36. Federación Iberoamericana en Urgencias y Emergencia. perfil profesional de la enfermería de urgencias, emergencias y desastres. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: http://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/perfil_ibameue.pdf.
37. Investigación COBAEV. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: <http://www.investigacion604.wordpress.com/2014/03/10/metodo-analitico-deductivo/>.

38. Hernández, R., Fernández C. Batista M. (2014). Metodología de la Investigación (6ª ed.). México: Eds MC Graw-Hill Interamericana Editores.
39. Ministerio de Salud. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>.
40. Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial Episteme.
41. Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: Consultores Asociados

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general</p> <p>- ¿Cuál es la la calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>- Determinar la la calidad del cuidado de enfermería sobre la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021</p>	<p>Variable independiente</p> <p>- Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>- Humana</p> <p>- Técnica científica</p> <p>- Accesibilida</p> <p>- Confort</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>- El presente trabajo es de tipo aplicada, se caracteriza porque está orientada a resolver problemas reales.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>- ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el servicio de emergencia?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>- Identificar la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el</p>	<p>Variable independiente</p> <p>- Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <p>- Entorno</p> <p>- Atención</p>	<p>Método y Diseño de Investigación</p> <p>- La presente investigación es de método descriptivo-correlacional, porque se orienta al estudio de las variables.</p>

<p>- ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión técnico-científico en el servicio de emergencia?</p> <p>- ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de emergencia?</p>	<p>servicio de emergencias.</p> <p>- Identificar la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión técnico – científico en el servicio de emergencias.</p> <p>- Identificar la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de emergencias</p>	<p>- Capacidad de respuesta</p> <p>- Procedimientos</p>	<p>Población y muestra</p> <p>- Será de 620 pacientes del servicio de emergencia.</p> <p>Muestra</p> <p>- Se trabajará con el total de la población</p>
--	---	---	---

Anexo 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PRESENTACIÓN

El presente cuestionario, tiene por finalidad recabar información real. Para lo cual se le solicita su valiosa colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES

Fecha de ingreso al servicio de emergencias...../...../.....

Cuántas veces ha acudido al servicio de emergencias por la misma afección.

Edad del usuario(a) años.

Sexo Masculino () Femenino ()

Ocupación : Especifique.....

Estado civil : soltero () Casado () viudo () divorciado ()
conviviente ()

Grado de instrucción : Primaria () Secundaria () Superior ()

INSTRUCCIONES

A continuación, se le solicite que lea las proposiciones que se enuncian. Para lo cual marcara con un aspa (x) la respuesta que considere la más conveniente.

1.- Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad.

2.- Algunas veces: Cuando realiza esa actividad de vez en cuando.

3.- Siempre: Cuando esa actividad lo realiza siempre para satisfacer sus necesidades.

N°	VARIABLES/DIMENSIONES	1	2	3
SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Humana				
1	La enfermera le saludará por su nombre.			
2	Demuestra interés ante su estado de salud.			
3	Se preocupa indagando sobre las posibles molestias que siente			
4	Siente que la enfermera le trata por igual a todos los pacientes, sin distinción alguna			
Técnica científica				
5	Se muestra indiferente ante su estado emocional.			
6	Actúa de forma inmediata ante una molestia.			
7	Se acerca con un gesto amable durante su permanencia dentro del hospital.			
8	Cuida su intimidad.			
Accesibilidad				
9	Al ingreso a la emergencia estuvo a su lado.			
10	Al salir de emergencia se muestra atenta.			

11	Orienta sobre el tipo de procedimientos que se le va a realizar.			
12	soluciona las diferentes dudas			
	Confort			
13	Utiliza lenguaje comprensible.			
14	Coordina los cuidados a realizar.			
15	Orienta sobre los medicamentos que utiliza.			
16	Revisa la historia clínica y verifica las órdenes.			
	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA			
	Entorno			
17	Brinda ambiente adecuado, limpio y ordenado.			
18	Lo protege de las corrientes de aire.			
19	Utiliza los barandales de la camilla en el traslado a emergencia.			
	Atención			
20	Lo abandona antes de pasar a hospitalización.			
21	Verifica el correcto funcionamiento de los equipos.			
22	Se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos.			
23	Capacidad de respuesta			
24	Ayuda antes de vestirse el paciente protegiendo los accesos periféricos del paciente.			

25	Atiende la emergencia de manera oportuna			
	Procedimientos			
26	Educa sobre cuidados en casa sobre higiene, dieta, etc.			
27	Controla funciones vitales.			

DATOS ESPECIFICOS

¿Que sugiere usted para mejorar la atención de enfermería en servicio de Emergencias?

-----**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

Anexo N°3: Consentimiento informado para participar en proyecto de investigación

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título: “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN INSTITUTO ESPECIALIZADO 2021**”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN INSTITUTO ESPECIALIZADO 2021**”

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Arnao Cosi Maria Beatriz

Propósito del estudio: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un instituto especializado 2021

Participantes: Usuarías que acuden al Servicio de Emergencias de un Instituto Especializado

Participación: si

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: si Renuncia: No aplica Consultas posteriores: si Contacto con el investigador: celular 928045412. Email: mariita_unfv@hotmail.com

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:
.....