



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que
acude al servicio de emergencia del Centro de atención primaria**

III Huaral EsSalud 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en Cuidado
Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Palacios Mosquera, Evelin Liliana

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5805-876X>

Asesor: Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5905-2399>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Palacios Mosquera, Evelin Liliana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de atención primaria III Huaral Essalud 2022", Asesorado por el Docente Dr. Gamarra Bustillos, Carlos, DNI N° 04015847, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0487-9406>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:233302361, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Palacios Mosquera, Evelin Liliana
 DNI N° 41203258



.....
 Firma del Asesor
 Dr. Gamarra Bustillos, Carlos
 DNI N° 04015847

Lima, 25 de Diciembre de 2022

DEDICATORIA

El trabajo de investigación se lo dedico a nuestro señor Dios, que cada día me da fuerza para seguir luchando por mis metas; a mi madre, esposo e hijos por el apoyo que me brindaron durante todo tiempo de mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Privada Norbert Wiener que me brindaron su apoyo y enseñanza para encaminar esta investigación.

Asesor: Dr. Gamarra Bustillos, Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5905-2399>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
JURADO	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6

1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis.	24
2.3.1. Hipótesis general	24
2.3.2. Hipótesis específicas	25
3. METODOLOGÍA	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variable y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	35
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35

3.9. Aspectos éticos	36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	37
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	37
5. REFERENCIAS	38
ANEXOS	48
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumentos	50
Anexo 3: Consentimiento informado	52

RESUMEN

La atención de calidad puede proporcionar una satisfacción efectiva del usuario para trabajadores y grupos, aumentando la probabilidad de sus resultados de salud esperados y, a su vez, está relacionado con las actitudes profesionales que respaldan, basado en revisiones comprobables. **Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. **Metodología:** El estudio será de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance correlacional con diseño no experimental y corte transversal constituida con una población de estudio de 600 usuarios, con una muestra de 250 usuarios mediante muestreo probabilístico que cumplan con los criterios de estudio, los cuales son integra a los usuarios que serán atendidos en el servicio de emergencia, entre las edades de 18 a 60 años, los cuales aceptaron participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado; se excluirán a Familiares de los usuarios, usuarios que no fueron atendidos en el servicio por no ser considerados una atención de emergencia con: habilidades diferentes y/o discapacidad por lo que no puedan responder las preguntas, limitaciones de lenguaje. Para el recojo de resultados se aplicará la encuesta mediante instrumentos validados de Arezonia Huamaní Layme en el año 2021, al respecto los índices de confiabilidad para cada variable responden a los valores de 0,790 y 0,809 en el coeficiente de Alfa de Cronbach en concordancia con los aspectos éticos.

Palabras claves: Calidad del cuidado de enfermería, Satisfacción del usuario, Enfermería de urgencia

ABSTRACT

Quality care can provide effective user satisfaction for workers and groups, increasing the likelihood of their expected health outcomes and, in turn, is related to the professional attitudes they support. based on verifiable reviews. **Objective:** To establish the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the user attending the emergency department. **Methodology:** The study will be of quantitative approach, applied type, correlational scope with non-experimental design and cross-sectional constituted with a study population of 600 users, with a sample of 250 users through probabilistic sampling that meet the study criteria, which are integrates users to be served in the emergency service, between the ages of 18 to 60 years, which agreed to participate voluntarily and sign the informed consent; will be excluded Family members of users, users who were not served in the service for not being considered an emergency care with: different abilities and/or disability so they cannot answer the questions, language limitations. For the collection of results, the survey will be applied through validated instruments of Arezonia Huamaní Layme in the year 2021, in this regard the reliability indexes for each variable respond to the values of 0.790 and 0.809 in the Cronbach's Alpha coefficient in accordance with the ethical aspects.

Key words: Quality of nursing care, User satisfaction, Emergency nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto actual, la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que una atención de calidad puede proporcionar una satisfacción efectiva del usuario para trabajadores y grupos, aumentando la probabilidad de sus resultados de salud esperados y, a su vez, está relacionado con las actitudes profesionales que respaldan, basado en revisiones comprobables, este concepto de calidad de atención tiene como objetivo promover, prevenir, rehabilitar y tratar adecuadamente al paciente, porque la calidad requiere una innovación continua, la cual se puede medir en función del servicio brindado al usuario (1).

Asimismo, la OPS señala que todo el campo de las enfermeras de emergencias que laboran en el sector salud está en la primera línea de acción y su rol de enfermería pertenece a las poblaciones y grupos locales. En algunos países del mundo se les considera actores principales en procesos multiprofesionales e interdisciplinarios (2).

En los últimos años se ha hecho un gran esfuerzo para medir el nivel de calidad a través de la satisfacción de los usuarios de la atención en ambulancia, porque la demanda de servicios de salud en los centros de salud va en aumento, existe un alto nivel de insatisfacción entre los usuarios de la salud servicios y es necesario buscar nuevos métodos y de fácil acceso a través de cuestionarios de fácil aplicación que, al ser desarrollados, permitan identificar posibles debilidades y tomar mejores decisiones para mejorar continuamente la calidad de la atención (3).

Para aterrizar la definición que se relaciona con la satisfacción del paciente o usuario, se recurre a la percepción que se percibe en la atención del área de emergencia. Para que las percepciones subjetivas orienten hacia ellos las expectativas del servicio y puedan así evaluar la calidad del servicio brindado por el profesional de enfermería (4),

al respecto, la enfermera en el área de emergencia asume la responsabilidad en la atención al paciente, porque la calidad de la atención que se le brinda al individuo, familia y comunidad en las instituciones públicas como privadas (5).

En los aspectos de la calidad del cuidado tienen sus bases en el fundamento de la ética, la ley y los estándares profesionales, y su contribución son los resultados operativos a la evaluación de la atención y la satisfacción del paciente, todo ello constituye a escuchar las opiniones que pueden verter sobre el tipo de atención recibida en una determinada área, todo ello, con la intención de construir nuevos esquemas que mejoren la transformación e innovación orientada hacia un panorama de compromiso global con el usuarios que se encuentre enfatizado a la mejora continua que se requiere en los proceso de la atención en salud, por ello, se considera pertinente el empleo de dichas encuestas con la finalidad de concretar la percepción desde la óptica del paciente como una estrategia que aporte a la calidad de atención brindada en el área de emergencia (6)

A nivel mundial, la OMS menciona que todas las personas tienen un derecho saludable a una atención de calidad, que valora el respeto por las necesidades de los pacientes y va más allá del cuidado diario para las mejoras de atención en el área de emergencia a cargo del profesional de enfermería, el mismo que se encuentre al alcance de todos (7). De acuerdo con los estudios a nivel internacional existe un 60 % de investigaciones que nos mencionan un dato significativo de los pacientes en relación con la atención personalizada que brinda el profesional de enfermería dándole un porcentaje de 40% siendo regular a malo, dando por conclusión que existe un déficit en la relación interpersonal entre paciente y la enfermera (8).

A nivel nacional, en Lima, Ortega menciona que la satisfacción gira en torno a un eje mayor, donde la calidad de la atención depende de lo que se percibe actualmente,

en los servicios de urgencias, la satisfacción del paciente es considerada como un indicador de la calidad del servicio, y para las enfermeras este resultado se convierte en el más importante y ciertamente valioso porque el cuidado está relacionado con la salud del paciente porque, además, promueve una óptima participación del paciente y también en la restauración de su salud, la satisfacción es una evaluación del valor de la persona que se cuida y de la experimentación vivida (9).

Por otro lado, se plantea el problema en estudio tienen interés por la emergencia que se encuentra en el ámbito nacional y se convierten en un problema que requiere de mitigarse con estrategias en el sistema sanitario, donde el usuario tiene una percepción negativa hacia la atención que brinda. Las insatisfacciones que pueden apreciarse por la percepción del usuario que son atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Es salud, manifiestan su malestar en los usuarios frente a la atención recibida. El presente trabajo será de utilidad porque no se han realizado estudios que describan la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción, siendo una pieza importante de evaluación en la relación paciente – enfermera (10). Para ello, en vista a la necesidad de conocer la existencia de relación entre las variables descritas se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro Atención Primaria III Huaral- Es salud 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro Atención Primaria III Huaral- Es salud 2022?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Es salud 2022?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Es salud 2022?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Es salud 2022?
- ¿Cómo es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Es salud 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

- Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El trabajo propuesto presenta aportes relacionados a la teoría sobre la calidad y satisfacción del cuidado de enfermería, las cuales contribuirán a ampliar los conocimientos teóricos y científicos del cuidado de enfermería, con el fin de mejorar la atención que se le brinda al usuario en la sala de emergencias, logrando una satisfacción, asimismo, contribuye a tener información relevante para adoptar medidas que colabore en la mejora de los desempeño y los niveles de capacidad de respuesta producidos por los profesionales de enfermería del área de atención de emergencia.

1.4.2. Metodológica

La investigación se sustenta dentro de un marco lógico, coherente que posee instrumentos válidos y confiables para desarrollar correctamente la ruta de la investigación científica a través del alcance de correlación, cumpliendo de esta manera con el método de investigación científica y, el resultado de los aportes que se obtengan de dichos instrumentos de recolección de datos va a permitir ser aporte a la base de nuevos estudios que tengan características similares con el presente estudio.

1.4.3. Práctica

La investigación va permitir reforzar los conocimientos holísticos del profesional de enfermería en su práctica diaria, así como asumir una postura donde pueda autorregular sus emociones para brindar un adecuado trato y atención para la satisfacción del paciente o usuario. Asimismo, permitirá ayudar a mejorar la perspectiva del paciente con respecto a la insatisfacción que presentan en cuanto a la atención brindada en sala de emergencia, puesto que ello, permitirá mejorar la relación y rol de la profesional de enfermería con el paciente para contribuir en su propio estado de salud.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se realizará desde el mes de diciembre 2022 hasta el mes de febrero 2023.

1.5.2. Espacial

Se realizará en el Centro de Atención Primaria III Huaral – Es salud en el servicio de emergencia, ubicado en la Av. circunvalación este 405, en el Distrito de Huaral, Provincia de Huaral, Departamento de Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis

- Usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III, Huaral - Essalud.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

López (11) en su investigación del año 2018 desarrollada en Colombia, tuvo como objetivo “Evaluar la calidad de la atención de enfermería en un grupo de pacientes de Bogotá”, tuvo una muestra de con diseño no experimental correlacional pacientes en la que se adaptó el instrumento Columbia Care, fue relevante para las actitudes y actividades de enfermería realizadas por enfermeras y evaluadas por pacientes mediante la escala Likert. Los resultados fueron: 60% y 85% de la población calificó como satisfecha con la atención del personal de enfermería (11).

Vizcaino (12) en su estudio realizado en el año 2018 desarrollado en México, tuvo como objetivo “Identificar el nivel de satisfacción del paciente recibido por el personal de enfermería en el departamento de Emergencias en Jalisco” con una muestra aleatoria de 96 pacientes, incluidas las salas de emergencia con diseño no experimental correlacional. Se utilizó un cuestionario con escala Likert para obtener la satisfacción de la simpatía la seguridad, la confiabilidad y la capacidad de responder. Los resultados fueron: relacionados con la edad, fue independiente del grupo de 20 pacientes por debajo del 27.8%, de 27 a 36, 22 casos de 22.9%, de 37 a 46 salsa de soja fijada con 17.7% en comparación con 47 a 56 en 19 casos. 19.8%, 9 casos de 57 a 66 años a la velocidad del 9,4%, 7 casos de 67 a 76 son equivalentes a 7.3%, 1 caso de 77 a 86 años con otro 1% y 1% en un paciente durante aproximadamente 87 a 96 años. En otras palabras, las pacientes con mujeres se han tratado mejor y mejor

orientadas por el personal de servicio médico y de enfermería, a diferencia del género masculino (12).

Febré (13), en su investigación del año 2017 desarrollada en Chile, cuyo objetivo fue “Determinar la calidad percibida de las enfermeras desde la perspectiva de la gestión, la implementación y medición de los resultados, conceptos como la atención de calidad y la vigilancia epidemiológica de los efectos”. El estudio se realizó con 80 participantes con diseño no experimental correlacional, en el análisis e intervención llegaron a la conclusión de que la atención de enfermería chilena desarrolló y confirmó los indicadores clínicos centrados en la efectividad, la seguridad y la eficacia de los servicios de atención proporcionados, basados en evidencia científica, teniendo en cuenta los planes de servicios futuros son los funcionarios de liderazgo. De esta manera, las acciones de gestión están estructuradas para crear un cambio en la salud del prestador del servicio con ello se determinan los estándares de estos productos, servicios y este proceso de enfermería (análisis comparativo) demuestran que el comportamiento de los establecimientos médicos varía de las opiniones sobre la calidad y la seguridad (13).

Cobo (14) en un estudio de 2017 realizado en Colombia, tuvo como “Determinar la percepción de la calidad de la atención por los profesionales de enfermería en el servicio de urgencias de una institución en Boyacá”, con una muestra de 108 pacientes, con diseño no experimental correlacional. Para la recolección de información se utilizó una encuesta de desempeño del servicio, la cual consta de 22 preguntas ordenadas en cinco dimensiones. Los resultados fueron: Percepción del usuario sobre la calidad del servicio de emergencia reportado, en cada una de las cinco dimensiones, obtuvo un puntaje promedio

de 4.09, el aspecto de seguridad fue el más alto, con un puntaje promedio de 4.23 (en una escala de 1 a 5), seguido de empatía con el servicio con un promedio de 4.18; la respuesta persistió con 4.14, confiabilidad con 4.09 y los factores tangibles más bajos con 3.79 (14).

Escobar (15) en su artículo del 2017 desarrollada en Costa Rica, tuvo como objetivo “Identificar la importancia del cuidado de enfermería en las enfermeras que laboran en el área de emergencia”, el estudio fue analítico, descriptivo, concluyó que las enfermeras capacitadas culturalmente deben considerar a la persona en su totalidad, brindando una atención integral, humana, culturalmente competente y adecuada, comportamientos y valores de cuidado para las personas, familias y grupos de interés, porque la enfermería multicultural es una forma de explorar, comprender, aplicar y adoptar perspectivas individuales o culturales, abordar la prestación de cuidados y adoptarlas como base para modelos teóricos. Sobre la enfermería multicultural: cuando esta visión se integra, la competencia del paciente es logrado (15).

Lages (16) en su estudio de 2017, desarrollado en Cuba, que tuvo como objetivo "evaluar la calidad de la atención de enfermería a los pacientes en pacientes del área de urgencias". En la investigación se incluye a las enfermeras que trabajan en el servicio de urgencias, el administrador de instalaciones y los pacientes y familiares que llegan a esta área de atención, como resultado, los parámetros del proceso mostraron niveles de calidad aceptable, ya que los estándares cumplieron con los estándares propuestos, asimismo, concluyó que a satisfacción de los pacientes atendidos en urgencias se calificó con un nivel aceptable con un 94% de apoyo a la calidad de la atención de enfermería (16).

Luengo (17) en su investigación del 2017 desarrollado en Chile cuyo objetivo fue “determinar el nivel de trabajo y su relación con la calidad del cuidado del profesional de enfermería”, para ello, utilizaron un método descriptivo correlacional no experimental transversal aplicado a 120 usuarios, revelándose que el nivel de trabajo se percibieron niveles moderados con un 60% y una calidad del cuidado percibida del 50%, los resultados asociaron niveles moderados de estrés 40%, insatisfacción laboral 30% y dolores corporales 25%, se concluyó que los niveles de la variable presentaron una relación media (17).

2.1.1. Antecedentes nacionales

Quispe (18) en su estudio del 2019 desarrollado en Perú cuyo objetivo de “Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que acuden a Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo “en una muestra de 40 pacientes preoperatorios. Resultados: el 80% de los pacientes refirió recibir atención de enfermería periódica a nivel científico / técnico, el 72,5% a nivel personal y el 75% a nivel ambiental. El 72,5% de los pacientes dijo estar insatisfecho con las actividades seguras, el 67,5% cortés, el 60,0% la comunicación, el 57,5% la eficiencia y el 52,5% la confianza, el 47,5% señalan encontrarse satisfechos con la atención que recibe por el profesional de enfermería, y el 42,5% menciona que la eficiencia fue percibida con un 40,0% en la comunicación y 32% y 27,5% perciben a la cortesía y seguridad. Existe una relación significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto antes de la cirugía, y al aplicar la prueba estadística de independencia de criterios de chi-cuadrado para dos variables con un $p = 0.0127$, significativo (18).

Ganoza (19) en su investigación del año 2019 desarrollada en Trujillo - Perú cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”, asimismo en la recolección de datos se aplicaron instrumentos a los usuarios que acudieron al servicio de emergencia, quienes refieren ser atendidos con una buena calidad de cuidado que se percibe en un porcentaje de 46.67% de encontrarse satisfechos con la atención, también, un porcentaje de los usuarios percibe un 40.00% de niveles medianamente satisfechos. De esta manera existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente donde se encontró que del 100% que tienen una buena calidad de cuidado, el mayor porcentaje (73.68%) tienen una alta satisfacción, del 100% que tiene calidad regular el mayor porcentaje (51.72%) tienen una satisfacción media, del 100% que tienen una calidad deficiente de calidad de atención el mayor porcentaje (41.67%) tienen satisfacción media (19).

Morocco (20) en su estudio del año 2018 desarrollado en Perú, tuvo por objetivo “Determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor en el área de emergencia”, para los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado que mide calidad desde la percepción del paciente, considerando las dimensiones: técnica, humana y entorno, los resultados que se encontraron, fueron percibidos con un nivel deficiente del 70% y 52% respectivamente, destacaron en la dimensión humana un nivel regular percibido de 58% y 70%, en la dimensión entorno de atención se percibió un 62% y 54% con nivel regular. La comparación de la percepción de la calidad de atención de

enfermería, indica en pacientes adulto una media de 27.82 puntos, y en el grupo de adulto mayor 28.94 puntos, no existiendo diferencia estadística entre ambos grupos ($p=0.102$) significativo (20).

Mundaca (21) en su investigación en el 2018 desarrollada en Chimbote Perú tuvo como objetivo “Determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación con el grado de satisfacción del usuario adulto en el servicio de emergencia del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017”, la muestra abarcó una muestra de 217 pacientes adultos, quienes perciben un nivel bueno con un porcentaje de 93% sobre la calidad del cuidado, asimismo el grado de satisfacción en el usuario manifiestan un nivel bueno al 86% en la atención del profesional en enfermería, por lo tanto, las variables mantienen una relación directa y positiva, lo que permitió concluir que la mayoría de las dimensiones de calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario es estadísticamente significativa (21).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Definición de calidad

La calidad se entiende como la satisfacción de los usuarios con un servicio que satisface sus necesidades básicas, requerimientos todo ello sigue un proceso eficiente a los usuarios. La calidad total es la satisfacción del proceso que mejora de manera continua hasta llegar a la búsqueda de la felicidad. Cuando se trata de la calidad de la atención médica, debemos tener en cuenta la diversidad cultural, religiosa y étnica del país. Todo ello compromete a varios factores, que se evaluaron en los enfoques cualitativos y cuantitativos de las instituciones sanitarias públicas y privadas (22).

2.2.2 Definición del cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería tiene como objetivo el logro y mejoramiento de la salud de la persona, definido como el proceso que incluye todos los conocimientos del profesional basados en normas y protocolos hacia el paciente, logrando una satisfacción encontrando al paciente en un nivel que satisfacción, con un estado de ánimo positivo , con el cuidado que recibe y logrando un tratamiento efectivo cumpliendo las expectativas, y se debe tener en cuenta la teoría del cuidado de Jean Watson, que nos dice que nutrir el cuidado con calidez y sensibilidad humanas conduce al crecimiento como persona y como profesional, creando así un impacto transformador para usted y su organización de salud (23).

2.2.3 Definición de Enfermería

En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que están enfocadas en las enfermeras quienes brindan los cuidados a quienes las necesitan y, a menudo, tiene éxito en mejorar la eficiencia y/o reducir los desequilibrios que pueden afectar la salud, por lo que es importante darse cuenta de que todo ser humano es una persona muy importante (25), asimismo, es una profesión de norma importancia para el equipo multidisciplinario y también para la sociedad, no solo por su capacidad resolutive ante los problemas de la salud de la persona, familia y comunidad y por la condición holística y humanística, que son natural en el cuidado que se brinda al individuo sano o enfermero (24).

2.2.4 Definición calidad del cuidado

La calidad de la atención que recibe un paciente en la sala de emergencias varía a lo largo del procedimiento, especialmente cuando existe casos en que los sistemas de

salud se encuentran inmersos en parte de los factores que conducen al proceso de mejora de la gestión. Las enfermeras que trabajan en el servicio de urgencias deben demostrar agilidad, experiencia, habilidad, voluntad para establecer prioridades y saber actuar de forma consciente y segura en la atención al paciente. Interacción, integralidad y relación entre especialista y paciente. Las enfermeras distinguidas brindan una forma de vínculo cuidador-cuidador, un cuidador valioso e importante que mejora la relación paciente-enfermera (25).

El cuidado (teorías y/o modelos de enfermería)

- **Collière:** Define al cuidado como un acto sustentador de la vida que asegura la satisfacción de determinadas necesidades, representa una serie de acciones dirigidas hacia una persona y cuyo propósito y función es mantenerlas para la reproducción y supervivencia (26).
- **Dorothy Johnson:** Su teoría fue inspirado en Florence Nighthingale, se centró en la respuesta a un modelo que estudia una variedad de teorías: del individuo, la salud física- psicológica, el cuidado personal y el medio que lo rodea a la persona. Todo está inmerso dentro de un sistema conductual que requiere requisitos estructurales y funcionales (27).
- **Callista Roy:** Su teoría del cuidado esta centralizado en cada persona que describen los sistemas de atención con cambios adaptativos y mantienen la adaptabilidad y el control sobre los eventos y sus partes. La base de este modelo es la consideración del hombre como un todo, y también está influenciado por su entorno y condiciones. Roy estableció cuatro áreas que afectan a cada persona y dijo que la atención debe apuntar a integrar estas áreas y cuidar a cada paciente de manera integral (28).

- **Betty Neuman:** Neumann describe el ajuste como el proceso que permite que el cuerpo satisfaga sus necesidades. Debido a que las necesidades son muchas y cada necesidad puede llevar a una pérdida de equilibrio o estabilidad en el paciente, el proceso de ajuste es dinámico y continuo, y la definición de atención está centrada en la persona, ya sea que se defina ampliamente como el sistema del cliente. El usuario ya sea un individuo, una comunidad, una familia o una cuestión social, y por ello forma parte de un sistema dinámico de interrelaciones donde se encuentran los elementos sociales, culturales, psicológicos, espirituales y de desarrollo (29).

El cuidado y la relación con el paciente

- **Interacción con la persona,** En las relaciones interpersonales, se caracterizan por el respeto, las formas apropiadas de comunicación que incluyen la pasión y el compromiso, y estos factores enriquecen la relación y juegan un papel importante en el desarrollo humano en general. Es la interacción de las personas y la sociedad y como se relacionan en distintas etapas de la vida, salud y la enfermedad. Se puede decir que el cuidado es el centro de la preocupación de la enfermera, que se describe como la relación que existe entre la enfermera y el paciente (30).
- **Afecto:** Tiene relación con las muestras de empatía que recibe un individuo o persona a nivel de la percepción emocional. También la enfermera estimula el desarrollo de la personalidad del individuo, en función a la resolución de los problemas y manejo de sus emociones (31).
- **Acción Terapéutica:** la enfermera identifica las necesidades para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico. Las acciones de enfermería son denominadas procesos que esta deliberadas de la percepción, pensamiento y sentimiento que están diseñadas para identificar y satisfacer las necesidades del paciente (32).

2.2.5 Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

- **Elementos tangibles:** La dimensión se considera los componentes de orden externo que se perciben por el usuario atendido en el área de emergencia y son los elementos que el usuario percibe del servicio en general, desde su ingreso y salida de las instituciones sanitarias, que se dan por parte del personal de salud (33).
- **Fiabilidad:** La dimensión considera aspectos de confianza que se evidencian en el profesional de enfermería frente al usuario y/o paciente en el área de emergencia, demostrando una atención de forma adecuada y cuidadosa. La fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto (34).
- **Capacidad de respuesta:** La dimensión parte desde las aptitudes, habilidades o la capacidad que posee el profesional del área de emergencia para brindar una acción o procedimiento en concreto, situaciones que pueden ocurrir en caso que atenten o afecten su integridad de bienestar físico o material, tienen relación con el nivel de capacidad de respuesta que ofrezca de manera proactiva para la reacción frente a una ocurrencia como pueden desarrollarse en una emergencia o desastre natural para que se permitan plantear acciones adecuadas según el tipo de eventos o características. En este componente, enfermeras y médicos deben mostrar el trato humanístico, oportuno, eficaz, celeridad y espíritu servicial, ya que el paciente ha soportado la espera, por lo que requieren atención inmediata (35).

- **Seguridad:** Esta dimensión se considera como parte de los aspectos que son fundamentales en el cuidado de la salud del usuario, porque en base a la atención que otorgue el profesional de enfermería se generan los lazos de confiabilidad, credibilidad y garantía en el servicio que recibe el paciente que acude al área de emergencia, en este sentido permanecerán en un entorno cómodo, seguros en tanto al diagnóstico y tratamiento. Para ello tiene que ofrecer profesionalismo enmarcado con el conocimiento teórico, científico y holístico (36).
- **Empatía:** Esta dimensión tiene relación con el modo de conocer y comprender al paciente, enfatizándose mediante la comprensión emocional como parte del trabajo abnegado, asimismo la atención del paciente en el área de emergencia debe reflejarse con esas aptitudes y habilidades en el cuidado, siendo así de manera integral, también, como parte de ello, se considera que la comprensión ante eventos o circunstancias que aquejan al paciente, son cruciales para iniciar una relación terapéutica en ello, puesto que la actitud primordial que debe radicar en la profesional de enfermería es la empatía, debido a que es el atributo que da al enfermero la capacidad de alcanzar la comprensión del usuario. Por lo tanto, la empatía es importante en cualquier relación entre enfermera y paciente (37).

2.2.6 Elementos principales en la calidad del cuidado en enfermería

- **Competencia técnica:** Estos se integran en la gestión del proceso de conocimiento profesional, mediante las competencias y habilidades técnicas de los profesionales. Esto significa que la atención no debe limitarse simplemente

a asumir la responsabilidad de los motivos de la consulta, sino que debe satisfacer las necesidades y la salud de la persona (38).

- **Acceso a los servicios:** Está abierto a los beneficios de los servicios de salud, y no debe limitarse a, por lo que se tiene que encontrar en un acceso geográficamente aceptable para el paciente, situándose en el desarrollo económico, desarrollado social, cultural, asimismo los idiomas se deben asignar de acuerdo a la facilitación de la comunicación en el contexto comunitario y vea si puede obtener apoyo de otras organizaciones (39).
- **Eficacia:** Se refiere a la capacidad de lograr las metas y objetivos establecidos para un negocio en particular. En salud, la eficiencia se puede ver desde la perspectiva de los servicios de salud, así como las actividades de salud pública. El alcance de la relación entre el procedimiento aplicado y los resultados esperados (40).
- **Relaciones interpersonales:** Es la forma de interacción entre las personas, comunidades y enfermeras, así como la sociedad y el medio ambiente son parte integral de la realidad de las personas y sus familias, por lo que un enfoque de crianza también debe integrar estos aspectos (41).
- **Eficiencia:** La eficiencia es la obtención de un producto o resultado utilizando los menores recursos (tiempo, mano de obra, materiales, etc.). Es importante no confundir el término eficiencia con reducción de costos: la efectividad del procedimiento radica no solo en el valor de los recursos utilizados, sino en la producción lograda y la magnitud de esta obtenida, logrando los resultados esperados (42).

- **Continuidad:** Es un continuo de servicios de acuerdo con su complejidad, mediante el cual las personas pueden recibir sistemáticamente cuidados y atención en cuanto a evaluación, diagnóstico y tratamiento (43).

La intervención de enfermería

Para tener éxito en la intervención de enfermería, se requiere llevar un proceso de atención sistemático, el cual sea medible por metas de resultados como se tiene las seis dimensiones asistenciales que son el soporte de la calidad asistencia en el área de emergencia, asimismo, la satisfacción del paciente, se orienta desde la percepción de recibir atención de enfermería especializada, con ello, se puede argumentar que los pacientes que ingresan a la sala de emergencias con la educación y el asesoramiento adecuados, así como con la atención de enfermería adecuada, pueden manejar completamente el curso de su enfermedad (44).

2.2.6. Definición del nivel de satisfacción

La satisfacción con la atención incluye una comunicación eficaz entre el paciente y el proveedor para identificar sugerencias, fallas y oportunidades de mejora relacionadas con la atención brindada. Se tienen en cuenta los requisitos de atención de la salud, con el objetivo de brindar respuestas que sean efectivas hacia las expectativas que considera el paciente, y establecer y mantener procesos de atención que logren la satisfacción con la atención. Mejorar los resultados de la atención, la calidad y la seguridad avanzada (45).

La satisfacción con la atención incluye procesos de comunicación efectivos entre pacientes y proveedores para identificar sugerencias, fallas y oportunidades de mejora relacionadas con la atención brindada. Se tienen en cuenta los requisitos de

atención de la salud, con el objetivo de brindar respuestas efectivas a las expectativas del paciente, y establecer y mantener procesos de atención que logren la satisfacción con la atención para mejorar la atención, la calidad y el avance de la seguridad (46).

2.2.6.1 Satisfacción del usuario

Es el grado de cumplimiento, complacencia, alegría en los pacientes atendidos en el área de emergencia, así como la prestación que brinde la institución en el servicio de salud respetando las normas y protocolos de la institución, cumpliendo con todas las condiciones necesarias como: infraestructura, equipamiento y equipo multidisciplinario para lograr altos estándares de excelencia y de servicio; siendo esto un indicador de la calidad prestada y de la percepción que tenga sobre las expectativas del servicio ofrecido. Permite mejorar las falencias y reafirmar las fortalezas de acuerdo con la demanda de los pacientes (47).

2.2.7 Teorías relacionadas con la satisfacción del paciente

Entre las teorías que contribuyen al estudio del cuidado, citamos a Jean Watson, quien refiere que tiene relación con las prácticas que la profesional en enfermería realiza en el área de emergencia como parte de los valores que han sido forjados en la trayectoria de su carrera y conocimientos académicos integrados para guiar al progreso. Esta asociación de humanidades forma el núcleo de la especialidad de enfermería basada en los elementos de curación asociados a la ciencia del cuidado (48).

Las contribuciones teóricas de Watson exigen que las enfermeras utilicen enfoques de investigación innovadores, categorizando el cuidado humano en los siguientes aspectos: sentirse y ponerse en el lugar de la otra persona (49), según Watson, los dos componentes esenciales de la atención son "Ayudar a satisfacer las necesidades

de las personas" y "Proporcionar un entorno que apoye, proteja y entrene mental, física, cultural, social y espiritualmente". Proactivo, definido como comportamientos de enfermería, significa brindar atención temprana mientras protege a los pacientes, brindándoles a ellos y a sus familias información precisa y oportuna sobre el ingreso y la progresión, respondiendo preguntas y explicando el procedimiento (49)

Teorías de prácticas de enfermería

La teoría de enfermería dominante en la investigación actual tiene que ver con el autocuidado, dice la autora Dorotea Orem, quien ha sugerido la prevención de la salud como una de las estrategias más efectivas para mejorar las condiciones de salud. Índice de salud poblacional y promoción de una mejor calidad de vida de la población gracias al trabajo de la enfermera (50).

La formación en enfermería consta de prácticas teóricas y experiencias de aprendizaje que permitan a los estudiantes de enfermería para adquirir el conocimiento científico, las habilidades, destrezas y las actitudes necesarias, para brindar cuidados de enfermería. La experiencia clínica juega un papel vital en la educación de enfermería de base clínica adecuada, y esto afecta la calidad del aprendizaje en los estudiantes de enfermería (51).

2.2.8. Elementos de la satisfacción del usuario

Los elementos de la satisfacción nos dan a conocer como los usuarios perciben la calidad brindada en los servicios y favorecen el implemento de medidas para evaluar el desempeño en el suministro dentro de los servicios de salud (52), son:

- Disponibilidad: Brinda un servicio médico particular cuando la gente lo necesita.

- Accesibilidad: Es la medida en que se espera que una persona reciba atención cuando la necesita.
- Cortesía: Se refiere al personal médico que muestra preocupación, simpatía y respeto por la persona.
- Agilidad: Es respuesta oportuna y rápida que se tiene de parte del profesional en enfermería
- Confianza: Se considera como el desarrollo de habilidades en base al servicio ofrecido desde la comprensión y confiabilidad del profesional a cargo.
- Competencia: Es el desarrollo de las habilidades técnicas y profesionales que son percibidas en la buena atención del enfermero.
- Comunicación: Es el desarrollo de la comunicación clara y precisa que alcancen ser entendidos por los pacientes.

2.2.9. Factores que influyen en el nivel de satisfacción

Los factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario, se subdividen en tres tipos de factores (53):

- Factores individuales: Estos son aspectos demográficos que pueden incluir edad, género y etnia; En el aspecto social, tenemos su estado civil, su clase social, su nivel educativo y la dinámica organizativa de una sociedad. Desde una perspectiva económica, se considera la renta; En aspectos culturales, referencias a raza, expectativas, entre otros (53).
- Factores familiares/sociales: Entre estos factores, se toman en consideración las diferentes experiencias que una persona tiene con familiares y amigos y estas experiencias con los servicios de salud; También trata las redes sociales de forma episódica, comenzando por los comportamientos y conceptos que se

desarrollan en el entorno del hogar y la progresión del proceso saludable de la enfermedad (53).

- Factores del servicio de salud: Estos factores incluyen la accesibilidad geográfica, la buena gestión de la comunicación interpersonal, la liquidación de servicios, los tiempos de espera para la atención y la gestión eficaz de otros procedimientos (53).

Los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia

Es una unificación funcional y orgánica unificada, oportuna, pacientes con riesgos y riesgo de salud o en una emergencia o emergencia basada en la complejidad de la instalación, en enfermería, aunque hay algunas emergencias, la demanda de servicios más importante de hoy es esencial para proporcionar la calidad, soporte seguro y eficiente basado en una mejor comprensión del tipo de paciente resuelto, lo que permite una mejor organización y distribución de mejores recursos de salud para emergencias, para lograr esto, existe un consenso común entre las sociedades de ciencias de emergencia, recomienda implementar un sistema de clasificación estructurado en la sala de emergencias. El sistema de clasificación estructurado garantiza la clasificación de la paciente basada en el nivel urgente de síntomas y signos de presentación, requisitos prioritarios, asegurando que se acceda a una mayor apreciación de emergencia, cuando la situación del servicio cause una espera prolongada (54).

2.3. Formulación de hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente probable entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

Ho: No existe relación estadísticamente probable entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Existe la relación estadísticamente probable entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.
- Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio de investigación será, hipotético - deductivo; porque partirá a la comprobación de hipótesis mediante la ruta cuantitativa, haciendo uso de la estadística para el análisis numérico de la correlación de hipótesis con la finalidad de comprobar el valor de verdad o falsedad en las hipótesis de investigación (54).

3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativo, porque hará uso del análisis numérico para cuantificar resultados que se distribuirán mediante tablas de frecuencias y porcentajes (55).

3.3. Tipo de investigación

El estudio será de tipo aplicada, porque tiene como finalidad implementar los hallazgos en el quehacer de la actividad de la salud (55).

3.4. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño metodológico, será correlacional, de tipo observacional de corte transversal, dado que se aplicará el instrumento un solo momento o tiempo único, asimismo el alcance o nivel de investigación será de tipo correlacional porque busca la relación entre las dos variables en estudio (55).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Para el presente estudio se considerará a los usuarios que acudan al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral Essalud en el periodo de enero 2023, para considerar la población en estudio se considera según la demanda de usuarios atendidos en forma mensual, la población promedio se representará por

una población finita y accesible, según la información de Oficina de Admisión este promedio alcanza a un total de 600 usuarios.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que son atendidos en el servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral – Essalud (medicina, pediatría, gineco-obstetricia, Triage respiratorio, trauma shock, etc.)
- Usuarios que se encuentren entre las edades de 18 años a 60 años.
- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Familiares de los usuarios.
- Usuarios que no fueron atendidos en el servicio por no ser considerados una atención de emergencia
- Usuarios con habilidades diferentes y/o discapacidad por lo que no puedan responder las preguntas.
- Usuarios que voluntariamente decidieron no participar en el estudio.
- Usuarios menores de edad.

Muestra

La muestra para determinar, se considerará a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral - Essalud equivalentes a 250 usuarios determinados por la siguiente fórmula de obtención de muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población objeto = 600

z_2 = Nivel de confianza = 1.96

p = Proporción de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

e = Error de estimación = (0.05)

Muestreo

Para el estudio se consideró un muestreo probabilístico, aleatorio mediante aplicación de la fórmula para obtención de la muestra en poblaciones finitas

3.6. Variable y operacionalización

Tabla 1: Matriz operacional de la variable calidad del cuidado de enfermería

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado de enfermería	En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que están enfocadas en las enfermeras quienes brindan los cuidados a quienes las necesitan y, a menudo, tiene éxito en mejorar la eficiencia y/o reducir los desequilibrios que pueden afectar la salud, por lo que es importante darse cuenta de que todo ser humano es una persona muy importante (25).	El cuidado de enfermería tiene como características de brindar la atención de cuidados de enfermería en emergencia mediante cinco dimensiones en escala Likert ordinal.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente - Higiene - Presentación 	Ordinal	<p>Eficiente (56-72 puntos)</p> <p>Regular (40-55 puntos)</p> <p>Deficiente (24-39 puntos)</p>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Fluidez - Continuidad - Respeto 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad - Proactividad 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Valores - Honestidad - Servicio 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Amabilidad - Tolerancia 		

Tabla 2: Matriz operacional de la variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento, complacencia, alegría de los individuos y sus familiares, por parte de la institución prestadora de servicio de salud, respetando las normas y protocolos de la institución (47).	La satisfacción del usuario estará medida por el cumplimiento de la atención de la enfermera mediante el aspecto técnico profesional, confianza y educación al paciente.	Técnico profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Procedimiento - Experticia 	Ordinal	Satisfacción completa (42-54 puntos)
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Empatía - Soporte emocional - Respeto 		Satisfacción intermedia (30 – 41 puntos)
			Educación al paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Concientización - Guía - Contingencia 		Insatisfacción (18 – 29 puntos)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para el presente estudio la técnica que se empleará será la encuesta dirigida a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia, la cual consiste en el recojo de información mediante la aplicación del instrumento, para ello, se presentará el consentimiento informado manifestando el objetivo del instrumento y la necesidad del estudio para que luego de la aceptación del usuario se brinde los instrumentos haciendo referencia que disponen de un tiempo de 30 minutos para las respuestas de los dos cuestionarios presentados, asimismo ante cualquier duda en el marcado o llenado de respuestas la aplicadora (autora) absolverá las dudas que puedan presentarse (56).

3.7.2. Descripción de instrumentos

A continuación, se describen los instrumentos originales que sirvieron de base en el constructo teórico de los instrumentos a utilizar.

Instrumento 1: Calidad del cuidado de enfermería

- Se utilizará el instrumento diseñado por Parasuraman, A, Zeithaml V. y Berry (1986). Admitido en Perú Lic. Enf. Huamaní Layme Arezonia. Incluye 24 ítems; la herramienta será utilizada directamente por el usuario (57).
- El instrumento consta de tres bloques: instrucciones, propósito y cuerpo. Tiene 24 ítems que están subdivididos en 5 dimensiones. la primera, la dimensión elementos tangibles que comprende 5 ítems, la segunda dimensión de fiabilidad que comprende de 3 ítems, la tercera

dimensión capacidad de respuesta que comprende de 6 ítems, la cuarta dimensión seguridad que comprende de 5 ítems, la quinta dimensión que comprende de 5 ítems (57).

- La escala de la encuesta tiene una medición de tipo Likert, donde los 24 ítems, presentan la calificación, que tiene 3 respuestas en la ficha las cuales son: de 1 al 3: Nunca, 2 A veces, 3 Siempre (57).
- El nivel de calificación son los siguientes es: Eficiente con una puntuación de 56- 72, Regular con una puntuación de 40 – 55, Deficiente con una puntuación de 24-39 (57)

Instrumento 2: Satisfacción del paciente

- Para la segunda variable La herramienta para la medición de la satisfacción del usuario está diseñada por Hinshaw y Atwood. Admitido en Perú Lic. Enf. Huamaní Layme Arezonia, incluye 18 ítems; La herramienta será utilizada directamente por el usuario. Las encuestas son una técnica útil y necesaria para obtener los datos necesarios para el análisis de la investigación (57).
- El instrumento consta de tres bloques: instrucciones, propósito y cuerpo. Tiene 18 ítems que están subdivididos en 3 dimensiones. la primera, la dimensión técnico profesional que comprende 6 ítems, la segunda dimensión de confianza que comprende de 9 ítems, la tercera dimensión educación del paciente que comprende de 3 ítems (57).
- La escala de la encuesta tiene una medición de tipo Likert, donde los 18 ítems, presentan la calificación, que tiene 3 respuestas en la ficha las cuales son: de 1 al 3: Nunca, 2 A veces, 3 Siempre (57).

- El nivel de calificación son los siguientes Satisfacción completa con una puntuación de 42-54, Satisfacción intermedia con una puntuación de 30 – 41, Insatisfacción con una puntuación de 18- 29 (57).

3.7.3. Validación

En el presente estudio se utilizaron los siguientes instrumentos que fueron adaptados y validados en el Perú.

Instrumento 1: Calidad del cuidado de enfermería

Se validó en Perú en el año 2021 por 3 jueces de expertos con grado de Magister y Doctor en Salud (58).

Instrumento 2: Satisfacción del paciente

Se validó en Perú en el año 2021 por 3 jueces de expertos con grado de Magister y Doctor en Salud (58).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad es 0,79 Alfa de Cronbach y, 0,89 Alfa de Cronbach respectivamente, lo que indica una alta confiabilidad en los instrumentos (58).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se solicita el permiso previo en mesa de partes del Centro de Atención Primaria III Huaral Essalud adjuntando el consentimiento informado de la Universidad Privada Norbert Wiener.

El cuestionario se aplicará de manera presencial, señalando la consigna del instrumento para contar con el consentimiento previo de los profesionales a participar en el estudio, asimismo se retroalimenta de manera breve en el mercado

de las respuestas para un correcto llenado de las encuestas.

En segundo lugar, se continua con la recopilación de datos, mediante la aplicación de encuestas para luego ser cotejadas en una base de datos del *Software Excel v. 2016* donde se realizarán los ajustes de los puntajes respectivos para las dos variables y sus respectivas dimensiones.

En tercer lugar, se exportará la base de datos con los niveles ordinales al *Software SPSS v26.0* para realizar aplicar la estadística descriptiva de resultados mediante tablas de frecuencias que contienen los porcentajes que serán acompañados con los gráficos de nivel obtenido.

En cuarto lugar, teniendo como base las puntuaciones de las dos variables y considerando los objetivos, se realizará una prueba de normalidad de datos (*Kolmogorov – Smirnov*) para elegir el tipo de estadístico a utilizar en la comprobación de hipótesis y presentarse mediante tablas con los valores de correlación y significancia.

3.9. Aspectos éticos

En el estudio se tendrán en cuenta los siguientes aspectos bioéticos:

- La autonomía, se considera a las opciones que tienen los participantes de elegir de manera voluntaria incluirse en el estudio.
- La justicia en la inclusión de la muestra sin excepción, incluyendo los límites de regla de exclusión del tema.
- La beneficencia porque tiene en objeto aportar a los conocimientos teóricos, prácticos y fundamentales en la calidad de cuidados y satisfacción.
- No maleficencia, la presentación del estudio y su realización no generará ningún atentado o daño a la institución ni a los usuarios atendidos.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

PLAN DE ACTIVIDADES	2022				2023											
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Detección del problema																
Revisión de la literatura																
Fundamentación del Problema																
Determinación de Objetivos																
Redacción de la Importancia y Justificación del estudio																
Bases teóricas de las variables																
Diseño metodológico																
Presentación de la metodología																
Proyección de recursos y cronograma																
Incluir los anexos																
Aprobación del estudio																
Sustentación																

4.2. Presupuesto

ITEMS	Detalles	Totales
BIENES:	-	-
- Material bibliográfico	- 3 Libros	- S/. 180.00
- Impresión digital	- 35 Impresiones	- S/. 15.00
- Escáner	- 400 Fotocopias	- S/. 35.00
- Guarda documentos	- 12 guarda documentos	- S/. 15.00
- USB	- 01 Notebook	- S/. 2000.00
- Útiles	- 01 USB	- S/. 40.00
	- Internet fijo	- S/. 450.00
	- 06 Lapiceros	- S/. 10.00
	- 40 Lápices	- S/. 10.00
- 60 hrs plan fijo		- S/. 60.00
- 150 min llamadas		- S/. 60.00
- 50 sms		- S/. 5.00
IMPREVISTOS-OTROS:	S/ 200.00	- S/. 200.00
		S/. 3080.00

5. REFERENCIAS

1. Chandia. Y., Introducción a la Calidad en Salud. Clínica Sanitario. Alemania; [Internet] 2006 [citado 4 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pd>
2. Ganoza Gavidia L, Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería unidad Segunda Especialidad Trujillo – Perú [Internet] 2018 [citado 4 de diciembre de 2022]; Disponible en : <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
3. Garfcia Veliz E, Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura [Internet] 2018 [citado 4 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4957?show=full>
4. Martino Segura, Y, Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD Trujillo [Internet] 2021 [citado 4 de diciembre de 2022]; Disponible en : <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16820?show=full>
5. León Untiveros, Gina Fiorella, Mendoza Zúñiga, Marleny, Oré Muñoz, Rebeca Dina Nivel de satisfaccion del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Domingo Olavegoya. Universidad Peruana del Centro [Internet] 2019 [citado 4 de diciembre de 2022]; Disponible en : <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/222>
6. López Soracipa, VA et al. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev. Ciencia y cuidado, 2018; [Internet] Vol. 15(1): 71-82. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1273>

7. Vizcaino, A, Viscaino, V. Gregozo, D. Satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario [Internet] 2019 [citado 4 de diciembre de 2022]; vol. 18, no. 1, enero-abril 2019. Disponible en <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>
8. Febré, N. Mondaca, K. Mendez, P. Badilla, V. Soto, P. Ivanovic, P. et al. Calidad en Enfermería: Gestión, Implementación y Medición. Rev. Med. Clin. Condes - [Internet] 2018 [citado 6 de diciembre de 2022]; 29(3) 278-287. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
9. Cobo, E. Gomez, F. y Rodríguez, M. Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. Revista Investig. Salud Univ Boyacá. [Internet] 2017 [citado 6 de diciembre de 2022];4(2):188-204. Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/262>.
10. Escobar, B. et al. La transculturalidad, elemento esencial para mejorar la atención en salud y de enfermería. Revista Enfermería Actual. Edición Semestral N°. 32, [Internet] 2017 [citado 6 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n33/1409-4568-enfermeria-33-00073.pdf>
11. Lages, J. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Retina en el Instituto Cubano de Oftalmología Ramón 88 Pando Ferrer. Rev. cuba. oftalmol. [Internet] 2016 [citado 6 de diciembre de 2022]; 29(1). Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/brasil/resource/es/lil-781202>
12. Luengo, C. et al. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Medicina y Seguridad en el trabajo. Chile - [Internet] 2016 [citado 6 de diciembre de 2022]; 62 (245) 368-380. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2016000500008

13. Quispe, P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería con mención en centro quirúrgico. Trujillo - Perú [Internet] 2019 [citado 6 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14568>
14. Ganoza, L. Satisfacción de pacientes frente a Calidad de Cuidado de Enfermería en Observación del Servicio de Emergencia del Hospital Belen Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Perú, [Internet] 2019 [citado 6 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
15. Morocco, E. Calidad de Atención de Enfermería desde la Percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno. Universidad Nacional del Altiplano. [Internet] 2018 [citado 6 de diciembre de 2022]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_35f551c61afaaf521271b2d1ec0e4ded/Details
16. Mundaca, S. Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto del Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote. 2015. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú [Internet] 2018 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/371?show=full>
17. Mejía, D. y Rivera, O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo. Perú. [Internet] 2017 [citado 7 de diciembre de 2022]; <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/128>
18. Collière MF. Promover la vida: De la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de enfermería. Madrid: Editorial Interamericana McGraw-Hill; 1993

19. Meleis AI. Theoretical nursing: development and progress. 5th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2011.
20. Ore Muñoz rebeca D, nivel de satisfaccion del paciente referente al cuidado de Enfermeria Universidad Peruana del Centro facultad de ciencias de la salud escuela académico profesional de enfermería [Internet] 2021 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/222>
21. Modelo de atención integral de salud. Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. Reglamento Interno. [Internet] 2011 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1880.pdf>
22. Príncipe, I. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. Tesis. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. . [Internet] 2015 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1767>
23. Inteligencia Sanitaria. Essalud Red asistencial La Libertad- Análisis situacional de salud –Oficina de Inteligencia Sanitaria. Hospital I Moche. La Libertad. Perú. [Internet] 2018 [citado 7 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://www.gob.pe/red-asistencial-la-libertad>
24. Ganoza, L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Perú. 2016 [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>

25. Ministerio de Salud del Perú - MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado 8 de diciembre de 2022]; p. 24. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGQUALIDAD-1.pdf
26. Gómez W, Dávila F, Campins R y Colmenarez S. La satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay-Venezuela. Revista de Salud Pública [Internet] 2007 [citado 8 de diciembre de 2022]; Vol. 21 Núm. 2. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
27. Guzmán, S. El cuidado humano en la formación del estudiante de enfermería según la teoría de Jean Watson. Tesis para optar el grado académico de: magíster en enfermería Chiclayo, Perú. [Internet]. 2013. [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/571>
28. Raile M. Modelos y teorías de enfermería. Elsevier. España. 2015. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=560252>
29. Robles, A. Satisfacción del paciente con infarto agudo de miocardio y la calidad de cuidado de enfermería del Hospital Belén de Trujillo. Trujillo-Perú. [Internet]. 2019. [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11683?show=full>
30. Álvarez RE, Reboza LF. Calidad y competitividad: la administración y la calidad. México D.F: Universidad Autónoma Metropolitana; [Internet]. 2004. [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/260>
31. Novoa P. Insatisfacción del Usuario Externo Frente a la Atención Recibida en el Centro de Salud Metropolitano del MINSA – Tacna, Universidad César Vallejo [Internet].2018. [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29215/novoa_ap.pdf

32. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2[Internet].2016; [citado 8 de diciembre de 2022]; 24(2):123-8. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161
33. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias. [Internet]. 2011 [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/HSS_IS_Manual_Sistema_Tiraje_CuartosUrgencias2011.pdf
34. Becerra N, Melgarejo B, Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Universidad e Ciencias y Humanidades [Internet]. 2011 [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/584>
35. Chambi P, Tito N. Factores de Riesgo Psicosocial relacionado con desempeño laboral en el personal profesional de Enfermería, Hospital Honorio Delgado. Arequipa. [Internet] 2021 [citado 8 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10437>
36. Febres R, Mercado R. Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet] 2020 [citado 8 de diciembre de 2022]; vol. 20 No. 3. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>

37. Ñique Carbajal César, Cervera Vallejos Mirtha, Díaz Manchay Rosa, Domínguez Barrera Constantino. Principios bioéticos en el contexto de la pandemia de COVID-19. Rev Med Hered [Internet]. 2020 [citado 8 de diciembre de 2022]; 31(4): 255-265. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3860>.
38. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado 10 de diciembre de 2022];36(2):304-11. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425>
39. Viera J. Calidad de servicio brindado por el policlínico Chiclayo oeste en el servicio de emergencia. [Internet]. 2019 [citado 10 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2658>
40. Camacuari F. Los factores que intervienen en la aplicación de medidas de bioseguridad del profesional de enfermería del servicio de Centro quirúrgico (SCQ) del hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). [Internet]. 2017 [citado 10 de diciembre de 2022]. vol.36 no.3 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000300016
41. Lozano A, Castillo D. Conocimientos y actitudes de adherencia a la bioseguridad hospitalaria. Hospital I Moche – EsSalud. Sciéndo [Internet]. 2018 [citado 10 de diciembre de 2022];21(2):165-77. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1913>
42. Berdejo F. Elementos de peligro que intervienen en la ocurrencia de lesiones laborales dentro de la fuerza laboral de enfermería dentro del servicio de emergencia de hospitales en La Plata. [Internet]. 2016 [citado 10 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/55876>

43. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima [Internet]. 2018 [citado 10 de diciembre de 2022]; Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/55876>
44. Castro V, Toxqui M, Álvarez I, Vega A, Dimas B. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. [Internet]. 2022 [citado 10 de diciembre de 2022]; Vol. 2 Núm. 2: 21-9. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1488>
45. Teruya, K.Y., Costa, A.C. y Guirardello, E.B. Job satisfaction of the nursing team in intensive care units. Revista Latino-Americana Enfermagem. [Internet] 2019 [citado 10 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31596416/>
46. Herrera, G. y Manrique, F. Satisfacción laboral de enfermería en ámbitos de atención primaria en salud y cuidado intensivo. Revista Duazary. [Internet] 2019. [citado 10 de diciembre de 2022]; 16(2):74-86. Disponible en: <https://doi.org/10.21676/2389783X.2943>
47. Duche A, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. Enferm. Glob. [Internet] 2019. [citado 10 de diciembre de 2022]; 18 (54): 353-373. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
48. Naranjo Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gac Méd Espirit [Internet]. 2017 Dic [citado 10 de diciembre de 2022] ; 19(3): 89-100. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es.

49. Mainieri J. Prevenir la enfermedad es la mejor estrategia para mejorar la salud. Acta Med Costarric [Internet]. 2011[citado 10 de diciembre de 2022]; 53(1). Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022011000100005&lng=en
50. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020 [citado 10 de diciembre de 2022] ; 9(1): 21-32. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
51. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2015 [citado 10 de diciembre de 2022]; 31(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es.
52. Parra P, Bermejo R, Más A, Hidalgo M, Gomis R, Calle J. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. Gac Sanit [Internet]. 2012 [citado 10 de diciembre de 2022] ; 26(2): 159-165. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112012000200011&lng=es.
53. Ministerio de Salud del Perú. Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida. Para la Persona, Familia y Comunidad (MCI). [Internet]. 2020 [citado 10 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1050369/mci.pdf>
54. Chavarro MA, Peña E. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. RNM [Internet]. 2019 [citado 10 de diciembre de 2022];5(1):49-6. Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196>

55. Hernández-Sampieri R., Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education. 2018.
56. Ñaupas-Paitán H., Valdivia-Dueñas M., Palacios-Vilela J., Romero Delgado, H. Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa y, Redacción de la tesis. (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. 2018.
57. Huamaní A, Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. Universidad Cesar Vallejo. 2021. [citado 10 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57445>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral Essalud 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro Atención Primaria III Huaral- Essalud 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la relación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro Atención Primaria III Huaral- Essalud 2022? - ¿Cómo es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Essalud 2022? - ¿Cómo es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Essalud 2022? - ¿Cómo es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Essalud 2022? - ¿Cómo es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral- Essalud 2022? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Identificar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. 	<p>Hipótesis general Existe relación estadísticamente probable entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión tangible y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Existe la relación estadísticamente probable entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. - Existe relación estadísticamente probable entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia. 	<p>Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones: D1: Elementos tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: D1: Técnico profesional D2: Confianza D3: Educación al paciente</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental, Correlacional Tipo: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo Población: 600 usuarios. Muestra: 250 usuarios Muestreo: Probabilístico Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionarios Autores: Arezonía Huamaní Layme Procesamiento de datos: Se empleará el Excel V. 2016 y SPSS V. 25.</p>

Anexo 2: Instrumentos

Nº	Calidad del cuidado de enfermería	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión 1: Elementos tangibles				
1	El mobiliario de su habitación es cómodo y confortable.			
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la emergencia			
3	La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.			
4	La enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.			
5	La enfermera cuando le atiende está correctamente			
Dimensión 2: Fiabilidad				
6	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.			
7	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.			
8	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica.			
Dimensión 3: Capacidad de respuesta				
9	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado			
10	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.			
11	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos			
12	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo pide			
13	La enfermera suele atenderlo con rapidez.			
14	Considera que hay suficiente personal de enfermería para brindar una buena atención.			
Dimensión 4: Seguridad				
15	Usted confía en la enfermera.			
16	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.			
17	La enfermera es honesta con usted.			
18	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera correcta			
19	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.			
Dimensión 5: Empatía				
20	La enfermera es amable con usted.			
21	La enfermera le llama por su nombre.			
22	La enfermera brinda una atención individualizada.			
23	La enfermera muestra interés en el servicio brindado.			
24	La enfermera es tolerante con usted.			

Nº	Satisfacción del usuario	Nunca	A veces	Siempre
Dimensión 1: Técnico profesional				
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones			
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizan.			
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.			
Dimensión 2: Confianza				
7	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.			
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera			
9	La enfermera es Centro de Atención Primaria III Huaral - Essaludde entender cómo se siente.			
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.			
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con			
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
Dimensión 5: Educación al paciente				
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.			
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información			
18	La enfermera explica con detalle acerca de los exámenes a realizar			

Anexo 3: Consentimiento informado



Universidad
Norbert Wiener

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : Palacios Mosquera, Evelin Liliana
Título : Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral Essalud 2022

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral Essalud 2022”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Palacios Mosquera, Evelin Liliana*. El propósito de este estudio es establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III Huaral Essalud 2022. Su ejecución ayudará/permitirá a obtener resultados relevantes que aportarán a contribuir con los hallazgos.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Orientaciones para el correcto marcado del cuestionario
- Aplicación de cuestionarios mediante técnica de encuesta

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 25 minutos. Los resultados de la/los cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato, por ello, no se solicitarán sus datos.

Riesgos:

Su participación en el estudio no presenta riesgos debido a que no se manipularán los datos, ni transgredirán derechos o normas, ya que de manera autónoma se responderá en el tiempo que disponga el profesional de enfermería, Asimismo, los instrumentos no presentan campos o espacios para completar los datos del participante porque es anónima.

Beneficios:

Usted se beneficiará cuando se obtenga los resultados en el informe final de investigación, conociendo los niveles en el que se encuentra las variables en estudio y la relación que guarda con la asociación o correlación de las mismas.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con *Palacios Mosquera, Evelin Liliana*, número de teléfono: 940 402 114 o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:
Nombres

Investigador
Nombres
DNI: