



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

“Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la Clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023”

**Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Iparraguirre Usquiano, María Carmen

Código Orcid: 0000-0002-9086-8393

Asesor: Mg. Luis Miguel Camarena Chamaya


Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Línea de Investigación

Salud y Bienestar, Cuidados de Enfermería

Lima – Perú

2024

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo,.... **IPARRAGUIRRE USQUIANO MARÍA CARMEN** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN SU ATENCION EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLINICA STELLA MARIS, PUEBLO LIBRE 2023”** Asesorado por la docente: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel DNI ... 46992019 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4147-5011> tiene un indice de similitud de (08) (ocho) % con código __oid:__ oid:14912:349515280_____ 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 1

.....
Firma de autor 2

IPARRAGUIRRE USQUIANO MARÍA CARMEN Nombres y apellidos del Egresado

DNI:46213383

DNI:



Firma

Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

DNI:46992019

Lima, 23 de abril de 2024

“calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la Clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023”

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios por darme la vida, salud y las fuerzas en todo este proceso de superación profesionalmente.

A mi hija Luciana por acompañarme desde mi vientre dándome fuerzas para continuar adelante, a mi esposo Frank quien estuvo siempre motivándome y brindando apoyo.

A mi madre Angelina Usquiano y a mi tía Lucia Usquiano por su amor y apoyo constante en todos estos años para verme crecer profesionalmente

Agradecimiento

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios por brindarme la vida y salud para poder lograr mis metas planteadas.

Quiero agradecer a mi asesor Luis Miguel Camarena Chamaya que con sus conocimientos y su apoyo me guio en cada una de las etapas de este proyecto para poder alcanzar los resultados esperados.

Agradezco a la universidad Norbert Wiener por brindarme y facilitarme las herramientas que fueron necesarias para poder desarrollar el proceso de investigación

Agradezco a toda mi familia por brindarme siempre su amor incondicional, por apoyarme siempre que necesito

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Resumen | iii |
| Abstract | iv |
| 1. PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 4 |
| 1.2.1. Problema General | 4 |
| 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 | 5 |
| 1.4.3. Práctica | 6 |
| 1.5. Delimitación de la investigación | 6 |
| 1.5.1. Temporal | 6 |
| 1.5.2. Espacial | 6 |
| 1.5.3. Unidad de análisis | 6 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1 Antecedentes | 7 |
| 2.1.1 Internacionales | 7 |
| 2.1.2 Nacionales | 10 |
| 2.2 Bases teóricas | 12 |
| 2.2.1 Calidad del cuidado | 12 |
| 2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas. | 12 |
| 2.2.1.2 Perspectivas de la calidad del cuidado | 13 |
| 2.2.1.3 Teorías relacionadas con la calidad del cuidado | 14 |
| 2.2.1.4 Dimensiones de la calidad del cuidado | 15 |
| 2.2.2 Satisfacción del usuario | 16 |
| 2.2.2.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas | 16 |
| 2.2.2.2 Perspectivas de la satisfacción del usuario | 17 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.2.2.3 | Dimensiones de la satisfacción del usuario | 17 |
| 2.3 | Formulación de hipótesis | 19 |
| 2.3.1 | Hipótesis general | 19 |
| 2.3.2 | Hipótesis Especificas | 19 |
| 3. | METODOLOGIA | 20 |
| 3.1. | Método de la investigación | 20 |
| 3.2. | Enfoque de la investigación | 20 |
| 3.3. | Tipo de investigación | 20 |
| 3.4. | Diseño de la investigación | 21 |
| 3.5. | Población muestra y muestreo | 21 |
| 3.6. | Variables de operacionalización | 21 |
| 3.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.7.1. | Técnica | 24 |
| 3.7.2. | Descripción del instrumento | 24 |
| 3.7.3. | Validación | 26 |
| 3.7.4. | Confiabilidad | 26 |
| 3.8. | Plan de procesamiento y análisis de datos | 27 |
| 3.9. | Aspectos éticos | 27 |
| 4. | ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 28 |
| 4.1. | Cronograma | 28 |
| 4.2. | Presupuesto | 29 |
| 5. | REFERENCIAS | 30 |
| 6. | ANEXOS | 41 |

Resumen

Introducción: La calidad del cuidado Es la capacidad de ayudar a los pacientes y proporcionar una atención inmediata y oportuna frente a una atención de emergencia con una respuesta de calidad y en un tiempo prudente y aceptable.

Objetivo: Determinar cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia de la clínica Stella Maris, Lima 2023.

Métodos: estudio de tipo aplicada cuantitativo no experimental. La muestra censal estará constituida por los pacientes que acuden al servicio de emergencia de la clínica Stella Maris. La técnica que se utilizará en el presente trabajo será la encuesta, para ambas variables, Para la primera variable se empleará el instrumento EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería), elaborado por los autores de la investigación, tipo cuestionario con una escala Likert en la cual se tuvieron en cuenta las categorías propuestas por Donabedian de y el referente teórico de Jean Watson del cuidado humano. En cuanto a la variable satisfacción del usuario se empleará el cuestionario CARE – Q de Patricia Larson en 1981 denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado.

Palabras claves: calidad del cuidado, capacidad de respuesta, seguridad de la calidad.

Abstract

Introduction: Quality of care is the ability to help patients and provide immediate and timely care in the face of emergency care with a quality response and in a prudent and acceptable time.

Objective: Determine how the quality of nursing care is related to user satisfaction in their care in the emergency service of the Stella Maris clinic, Lima 2023. **Methods:** non-experimental quantitative applied study. The census sample will consist of patients who go to the emergency service of the Stella Maris clinic. The technique that will be used in this work will be the survey, for both variables. For the first variable, the EVACALEN instrument (Evaluation of the Quality of Nursing Care) will be used, developed by the authors of the research, questionnaire type with a scale Likert in which the categories proposed by Donabedian and Jean Watson's theoretical reference of human care were taken into account. Regarding the user satisfaction variable, the CARE – Q questionnaire by Patricia Larson in 1981 called the Care Satisfaction Questionnaire will be used.

Key words: quality of care, responsiveness, quality assurance

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El personal de enfermería son los profesionales que más se relacionan con los pacientes en una variedad de servicios, particularmente en los servicios de emergencia, que tienen una gran demanda en cualquier IPRESS, donde los procedimientos y procesos de atención a menudo se ven desafiados por las demandas y la complejidad. sobre una base de caso por caso (1)

En todo el mundo, el personal asistencial de enfermería, es considerado como el conjunto ocupacional más grande del área de la salud, debido a que se tiene un amplio porcentaje en sus atenciones en todo sentido del cuidado, ya que son ellos quienes abarcan más en la parte asistencial en las instituciones de salud por su mayor cercanía con los pacientes siendo el personal clave para la recuperación de los pacientes. (2)

En el área de emergencia de las instituciones de salud ya sea de la parte privada o pública, son áreas donde se encuentra la mayor demanda de pacientes de todas las prioridades y así mismo también es donde hay mayor número de personal asistencial de enfermería a disponibilidad, esto es debido a que se realiza diferentes intervenciones a cada paciente por lo que genera tener una disponibilidad inmediata y oportuna. (3)

Por este motivo las investigaciones a nivel mundial mencionan, que de una población de usuarios el 42% no reconocen ser atendidos, ni a la enfermera que los atendió, sin embargo, del indicador de calidad global un 62% percibe calidad en la atención del

cuidado por parte de enfermería y que la dimensión con un resultado de más alta calidad fue supervisar y hace seguimiento y la dimensión más baja es se anticipa. (4)

En un estudio realizado en un hospital de Huaraz en el área de emergencia se encontraron alta insatisfacción de los usuarios (69,3%), el mayor porcentaje es la percepción negativa de los usuarios a los trabajadores (75%) y la calidad de atención (60%). Concluyendo que la insatisfacción por parte de los usuarios y el incumplimiento de la mayoría de estándares de calidad de atención en el Servicio de Emergencia. (5)

Asencios Ortiz en su investigación sobre la atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado, menciona que 89.6 % refieren estar satisfechos, el 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos, se evidenció en mayor porcentaje que los usuarios manifestaron encontrarse altamente satisfechos en relación a la atención por enfermería (6)

Es así que, Arcentales, Cano, Ramírez y Gonzales mencionan que al ofrecer una atención con calidad es la cualidad del personal de enfermería que va encaminado a una interacción con los pacientes y de esta manera puedan compartir lazos de sentimientos, emociones, compañía, apoyo y confianza con una buena comunicación afectiva y efectiva para lograr un alto nivel de excelencia en la atención de los usuarios (7).

Básicamente la satisfacción de los pacientes se ve evidenciado cuando sus perspectivas fueron logradas o superadas debido a la atención que recibieron por parte de enfermería en las áreas de emergencia. En tal sentido, la calidad es la posibilidad de poder

satisfacer altamente las expectativas de los pacientes. Dentro de las dimensiones con indicadores de insatisfacción son capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad. (8)

Sin embargo, cuando se requiere una atención de emergencia se está dando de entender únicamente, que ésta sea de manera inmediata, pertinente y sobre todo de calidad, o por lo menos que este se de en el tiempo mínimo posible sin hacer esperar por mucho tiempo al paciente que llega buscando una atención en el área de emergencia debido a que su salud se ve afectado por cualquier índole (9).

En este sentido, en el Perú, mantener los servicios de calidad, a largo plazo es rentable y genera bajos costos a las instituciones, el tema de satisfacción del paciente ha ido generando por ciertas deficiencias sobre atención de calidad en el servicio de emergencia, debido a que este suele ser un poco más dificultoso, ya que en esta área y a comparación de otros servicios, deben estar más prevenidos para poder atender múltiples situaciones, muchos de ellos son casos críticos y requieren una atención inmediata por parte del personal de salud (10).

El servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maria recibe alrededor de 150 pacientes diariamente, la mayoría de ellos según la escala de Triage de Manchester presentan un nivel de urgencia de 1,2 3, 4 y 5. Sin embargo, ante la gran afluencia de pacientes, muchas veces el profesional de enfermería encargado del Triage no realiza dicha valoración adecuadamente de la prioridad, lo cual genera un mal manejo en cuanto al tiempo de espera que indican las normativa para la atención de pacientes con nivel 1 y 2. Siendo la principal causa de reclamos y quejas de los familiares y pacientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la dimensión “capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero” con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia?
- b. ¿Cómo se relaciona la dimensión “seguridad de la calidad del cuidado enfermero” con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia?
- c. ¿Cómo se relaciona la dimensión “empatía de la calidad del cuidado enfermero” con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia”.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.

- b. Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.
- c. Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Las teorías que sustentan la investigación es la teoría de Jean Watson calidad de atención y la teoría del cuidado humanizado, ambas aportan dentro de sus conceptos durante los procesos de atención que percibe el usuario genera su percepción de la satisfacción el cual es reflejada por el indicador de calidad de la atención, en este sentido la teoría de cuidado humanizado aporta que, dentro de la profesión de enfermería, es el cuidado que imparte en la relación enfermero paciente, el cual establece un vínculo para la comprensión, respetando al ser humano en todas sus entidades.

1.4.2. Metodológica

El presente estudio se justifica de forma metodológica llevando a cabo el análisis de las variables de calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario basado en los lineamientos de la universidad y basándose en la medición objetiva de los fenómenos de estudio

La metodología es un enfoque cuantitativo, tipo aplicativo de diseño no experimental.

1.4.3. Práctica

A partir de los resultados de la investigación se podrá intervenir adecuadamente proporcionando información actualizado a las autoridades correspondientes incluyendo a la enfermera jefa del servicio de Emergencia para formular estrategias que permitan contribuir en la mejora de la calidad de atención dirigida al paciente mediante talleres, capacitaciones dirigidos al personal de salud con la finalidad de brindar una atención oportuna al paciente.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

El siguiente proyecto de investigación se realizará en el mes de noviembre del año 2023.

1.5.2. Espacial

En cuanto a la delimitación espacial, el presente estudio de investigación se realizará dentro de las instalaciones del Servicio de Emergencia de la Clínica Stella Maris ubicado en la Av. Paso de los Andes, Pueblo libre.

1.5.3. Unidad de análisis

La población estará constituida por los pacientes que asisten al servicio emergencia Clínica Stella Maris.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Plasencia (11), el 2022 en Ecuador, tuvo como objetivo Analizar “la satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la aplicación del triaje de Manchester” por parte del personal de Enfermería. Métodos: fue una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal que se desarrolló en el Hospital General Puyo- ECUADOR, con una muestra de 72 pacientes, como técnica de recolección se utilizó la encuesta de satisfacción del servicio de emergencia, consta de 22 preguntas en cada constructo (expectativa, puntuaciones) con una escala de respuesta tipo Likert en sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: en la dimensión fiabilidad la insatisfacción global fue del 58%, en la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción fue del 63,5%, en seguridad la insatisfacción global fue del 57,5%, en empatía fue del 61,2%, mientras que en tangibilidad se obtuvo una satisfacción del 60%. Conclusión: La aplicación del triaje de Manchester es un recurso que para que exista satisfacción en el área de emergencia debe aplicarse correctamente, ya que permite clasificar la necesidad del paciente (11).

Leyes (12), el 2022 en Ecuador tuvo como objetivo analizar “la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C de San Rafael, la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo y la muestra seleccionada consistió en un total 97 pacientes. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta auto administrable constituida por tres aspectos a evaluar: profesionalidad, comunicación y comodidades. Como resultado del análisis se pudo determinar que los enfermeros establecen relaciones con el paciente y sus familiares,

aspecto que favorece la relación terapéutica. Índice de comunicación entre enfermera-paciente fue bueno 90%. Dando como conclusión que el nivel de confiabilidad al personal de salud fue satisfactorio para el 98% de la muestra seleccionada. La preparación del personal de enfermería fue muy bien en un 58% de la muestra, el interés por resolver problemas fue calificado como “bien” en un 47% y la resolución pronta de afecciones del paciente fue “bien” en el 89% de los casos (12).

Amed- Salazar et al. (13), en el 2019 en Colombia, establecieron como objetivo “Evaluar la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia)”, fue un estudio descriptivo y transversal. La población se conformó por 515 pacientes, se estimó un cálculo de muestra inicial de 212 pacientes quienes respondieron al instrumento. La calidad fue valorada a través del instrumento Care Q que evalúa las siguientes dimensiones: **accesibilidad**, explica, facilita, conforta, se anticipa, mantiene relaciones de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se utilizaron: el análisis de frecuencias, porcentajes con su intervalo de confianza y alfa de Cronbach para la comprobación de fiabilidad del instrumento “Care Q” al contexto. Resultados: Se pudo hallar una calidad total alcanzada en un 62%. La dimensión con más alta calidad fue “monitorea y hace se-guimiento” (73,2%) y la más baja “se anticipa” (56,1%). 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera. Conclusión: la calidad global del cuidado de Enfermería percibido por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora (13).

Farías (14), el 2021 en Argentina se realizó un estudio sobre la calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente con el objetivo de determinar nivel de satisfacción sobre calidad de atención y cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes del hospital Samic Alem nivel II Dr. Juan Fernando Alegre, Misiones Argentina, el estudio fue de tipo descriptivo prospectivo. Se utilizó un cuestionario ad hoc semiestructurado presencial, con 2 variables en estudio: características sociodemográficas y percepción de la calidad en organización (estructura, profesionalidad, accionar y capacidad técnica de los enfermeros en la atención). Se llegó a los resultados: el 85 % se sintió satisfecho con la calidad organizativa y estructural, el 62 % con la señalización, 51 % con el tiempo de espera y 92 % con el respeto a la intimidad. Baja satisfacción con organización del servicio y la limpieza. Satisfacción alta con calidad del accionar, trato, información brindada y procedimientos de los enfermeros, baja satisfacción con la identificación de enfermeros ante los pacientes. El tiempo de espera se relacionó con satisfacción en dos de las tres variables de estudio (14).

Vizcano – Antonio et al. (15), el 2019 en Jalisco México se realizó un estudio sobre el análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco, teniendo como objetivo determinar el desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes del servicio de urgencias. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional, se aplicó encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a 96 pacientes de urgencias, se utilizó un cuestionario con escala Likert para obtener la satisfacción del servicio desde las dimensiones empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Se llegó obtener los resultados en la dimensión capacidad respuesta: la rapidez de atención por enfermería fue de 66.7%; la rapidez en la atención 59.4%. En la dimensión empatía: el ítem mejor calificado por los

pacientes con un 71.9%, fue el conocimiento que tienen el personal médico para atender el problema. La orientación que reciben los pacientes a su llegada al hospital se considera buena con un 62.5%. La información adecuada durante el servicio estuvieron de acuerdo 60.4% de los pacientes (15).

2.1.2 Nacionales

Alván et al. (16) el 2021, en su tesis tuvieron como objetivo, “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”. El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra fue de 336 pacientes de 18 a 65 años de edad. Se aplicó 2 instrumentos: una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Resultados: Las características socio demográficas fueron: el 29.2% fueron entre 26 a 35 años, predominando las mujeres con el 18.5%, de grado de instrucción secundaria con 56.3%, de ocupación independientes con 49.1%. El 35.7% procedían de Iquitos y 78.9% tenían un tiempo de 6 a 24 horas de permanencia en el servicio de Emergencia. En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% mala. Con respecto a las actitudes, el 76.2% estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% insatisfechos (16).

Condori et al. (17), el 2019, tuvo como objetivo estudiar la “percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna”. Material y métodos: Estudio de tipo descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo. Muestra conformada por 60 pacientes adultos que acudieron al Servicio de Emergencia. Se utilizó como instrumento el

cuestionario de escala de Likert, teniendo como Resultados: Dimensión de la percepción-componente interpersonal favorable (70 %), medianamente favorable y desfavorable (11,7 %) y desfavorable (6,7 %). Dimensión de la percepción-componente confort favorable (13,3 %), medianamente favorable (51,7 %), medianamente desfavorable (26,7 %) y desfavorable (8,3 %). Conclusión: Más de la mitad de los pacientes (58,3 %) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue (17).

Zuñiga (18), el 2021, publico su trabajo de investigación que tuvo como objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo. Metodología: El estudio es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, Correlacional, transversal. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 3,707 pacientes en el servicio de emergencia. La muestra aplicando la fórmula de poblaciones finitas fue de 348 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert. Los resultados fueron que Calidad del cuidado de enfermería es regular con un 90,5%, la Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia es indiferente con un 84,8%, la relación entre las variables es regular e indiferente con un 72,8% (18).

Curasi (19), el 2019, publico su tesis cuyo objetivo fue la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre ambas variables; es un estudio no experimental, correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la entrevista y los instrumentos fueron un cuestionario basado en la teoría de Donabedian (1998) y el Care Q de Patricia Larsson &

Ferketich, la muestra estaba conformado por 128 pacientes. Los resultados evidenciaron que la Calidad del Cuidado de Enfermería fue regular para el 50.7%, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “humana”, fue regular. El grado de Satisfacción del Usuario fue alto en el 63.3% de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y; el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue alto para la mitad de usuarios y bajo para la otra parte (19).

Quispe (20), el 2019 en su investigación percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa, con el objetivo de determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia del HRHD. Como metodología se usó la técnica de la entrevista, el instrumento se aplicó a 77 pacientes. Se obtuvo los resultados: 74% ingresa al área de emergencia con un tiempo de enfermedad de 3 a 30 días; el tiempo de observación es de 1 a 2 días con un 58.4%. La calidad del cuidado enfermero fue percibida como buena en el 58.4%, 36.4% lo percibió como regular y tan sólo el 5.2% lo percibió como deficiente (20).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad del cuidado

2.2.1.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas.

Se define como la calidad del cuidado de enfermería a la competencia de poder lograr el mayor beneficio deseado, teniendo en cuenta todos los valores de los pacientes que son atendidos en los servicios de salud, así mismo la calidad del cuidado de enfermería

es considerada como un elemento fundamental porque permite el trabajo disciplinadamente para poder logra satisfacer las necesidades de los pacientes que tiene problemas de salud (21).

Por otro lado, Ramírez, lo define “las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios”. La calidad del cuidado alcanzado por parte del personal sanitario es poder satisfacer las necesidades de los usuarios: persona, familia y comunidad, siendo la principal preocupación del personal de enfermería de poder llegar a la meta de brindar una buena calidad de atención de salud (22).

Así mismo, se dice que, la calidad de la atención en las áreas de las instituciones de salud está bajo la responsabilidad de todo el personal sanitario que labora en el servicio, pero el personal de enfermería cumple un rol fundamental, ya que son ellos quienes están inmersos a brindar una atención directa y estar en constante comunicación por más tiempo con los pacientes, ya que la conexión interpersonal hace que se pueda brindar una buena atención de calidad para que de este modo se logre satisfacer las necesidades de los pacientes según lo requiera (23).

2.2.1.2 Perspectivas de la calidad del cuidado

La perspectiva sobre la calidad de atención, parte desde la percepción de los pacientes que poseen sobre la calidad de atención que van recibir durante su atención en el servicio de emergencia, las instituciones de salud últimamente se han visto en la obligación de formar estrategias para la evaluación permanente sobre la calidad de atención con el fin de mejorar las percepciones que los pacientes tienen sobre la atención brindada por parte del personal de enfermería (24).

Es necesario que, desde la perspectiva de Enfermería, la profesión desempeña múltiples roles en la parte asistencial, como la preocupación por la recuperación de paciente y esto se va lograr mediante el cuidado de calidad que se le brindará para poder aliviar el sufrimiento también hará énfasis en la promoción de la salud, pero ello es necesario que se logre tener una relación y comunicación asertiva con el paciente ya que es la única forma de poder dar un buen cuidado (25).

La calidad de la atención se puede especificar desde la parte más estricta como un grupo de técnicas que aseguran el sostenimiento de los estándares, la efectividad sobre la atención de calidad que brinda el personal de enfermería. Según estudios mencionan que el significado de cuidado por parte de personal de salud se refiere cuando se brinda una atención oportuna y rápida dispuesta a solucionar conflictos que afectan la salud de los pacientes que acuden al servicio de emergencia (26).

2.2.1.3 Teorías relacionadas con la calidad del cuidado

El trabajo de investigación está relacionado de con la teoría de Cuidado humanizado de John Watson, quien menciona que el cuidado transpersonal es una manera que aborda el personal de enfermería, es el cuidado que dependerá del compromiso de la enfermera de poder proteger y realzar la dignidad humana, lo cual le permitirá realzar el cuidado humanizado que será brindado por parte del personal de enfermería durante el trabajo asistencial en el área de emergencia (27).

Watson comprende que el dominio de la Enfermería es la aplicación del mantenimiento del cuidado o recuperación de la salud de los pacientes, así mismo menciona que enfermería es el apoyo del paciente hasta el proceso final de vida. Su teoría está encaminada con la responsabilidad profesional presidiendo por normas éticas. Esta responsabilidad es un motivador esencial en el proceso de cuidado (28).

2.2.1.4 Dimensiones de la calidad del cuidado

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Es la capacidad de ayudar a los pacientes y proporcionar una atención inmediata y oportuna frente a una atención de emergencia con una respuesta de calidad y en un tiempo prudente y aceptable. Claramente la capacidad de respuesta es que el personal de salud tiene que estar inmerso adaptarse a la situación de cada paciente, así mismo la capacidad de respuesta involucra a ciertas respuestas negativas que algunos pacientes emiten o manifiestas durante su atención (29).

Dimensión 2: Seguridad de la calidad

La calidad del cuidado de enfermería consta de varios factores: debe basarse en la naturaleza del cuidado que se brinda, el uso adecuado de los recursos para brindarlo, el logro de las metas establecidas, aplicación del uso de la gestión adecuada, conocimiento y la gestión de personas los recursos tecnológicos deben ser lo suficiente y necesarias y deben contar con un marco legal que asegure una atención de calidad. Por eso, las enfermeras deben reflexionar constantemente sobre los valores, actitudes, habilidades y normas que rigen la objetivación del bien interior y la implementación y adaptación de estrategias prioritarias de cuidado de calidad (30).

Dimensión 3: Empatía de la calidad

La empatía es ponerse siempre en el lugar de la otra persona, entender la situación que el paciente está pasando en el momento que llega al área de emergencia en busca de atención, ofrecer atención con empatía permite establecer una relación estrecha del personal de enfermería con el paciente, esto va permitir tener un buen dialogo lo cual va permitir y facilitar para poder brindar un cuidado de calidad asegurando la satisfacción del paciente.

La empatía es un componente clave en la relación asistencial en los servicios de salud, ciertamente es la capacidad humana que se desarrolló a través de la evolución y esto permite no solo sentir lo que otros sienten sino que también se debe entender lo que otros necesitan teniendo la misma comprensión, en el sistema de salud se ha evidenciado que la empatía ayuda mejorar la satisfacción de los pacientes durante su atención en las áreas de salud (31).

2.2.2 Satisfacción del usuario

2.2.2.1 Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

La satisfacción del paciente es utilizada como un indicador sobre la calidad de atención y está directamente relacionado con la calidad de la atención, así mismo está vinculado con las expectativas de los pacientes y con la motivación del personal de enfermería siendo este un factor muy importante para poder lograr la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente no solo depende de la calidad de atención, sino que también es importante las perspectivas, los pacientes están contentos cuando las áreas cumplen sus expectativas, porque si el paciente tiene ciertas dificultades en el servicio se sentirá insatisfecho (32).

Ciertamente la mayoría de los servicios de emergencias de muchas instituciones de salud son similares por la alta demanda de pacientes que acuden día a día, causando una alta insatisfacción por parte de los pacientes no solo por la atención sino también por las infraestructuras del área que no cumple la expectativa de los mismos, la atención con calidad es y ha sido un motivo de preocupación desde su ingreso del paciente al servicio de emergencia (33).

2.2.2.2 Perspectivas de la satisfacción del usuario

Cada vez que el paciente se acerca por primera vez al área de emergencia, se siente un poco atemorizado por el mismo hecho de estar en un lugar relativamente nuevo y desconocido para el mismo, siente miedo por lo que viene atravesando su salud, es así que el personal de enfermería cumple un papel fundamental muy durante su atención, haciendo que el paciente se sienta seguro y por ende sentirá satisfacción con la atención brindada durante su estancia en el área de emergencia.

La satisfacción de los pacientes es manejada como un indicador para estimar las intervenciones de las áreas ya que esto va proporcionar información sobre la calidad de atención percibida por parte de los pacientes hacia el personal de enfermería. El proceso de atención que se ofrece en los servicios de emergencia y las expectativas que poseen los pacientes, esta evaluación se puede hacer el resumen en 3 puntos los procesos organizativos, la calidad de atención que recibió el cliente y el trato del personal de salud; tomando en cuenta las expectativas de los usuarios es responsabilidad del personal de enfermería que inicia desde su ingreso al área (34).

2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión 1: Accesibilidad

El acceso a los servicios de emergencia es cuando se logra adquirir una atención por parte del personal de salud de forma oportuna e inmediata, ya que esto garantizara y preservar la vida del paciente, así mismo la accesibilidad al servicio de emergencia esta conceptualizada como la capacidad para poder adquirir una atención de salud cuando el paciente lo necesita, es un término general que es afectado por todo,

desde la ubicación de los centros de salud y la disponibilidad de proveedores médicos, hasta los seguros médicos y el costo de la atención médica (35).

Es la posibilidad de poder acceder a un servicio de salud sin ningún impedimento geográfico, culturales ni organizacionales, debe ser suficiente a la vez oportuno de acuerdo a las necesidades de salud de cada paciente y deben brindarse en forma adecuada según la capacidad resolutive que posea la institución en donde la persona acuda a pedir el servicio de salud (36).

Dimensión 2: Explica y facilita

El personal de enfermería desde el primer contacto con el paciente se debe presentar correctamente antes de empezar con su atención, seguidamente se explicará lo que se va realizar según la necesidad y estado de salud, esto hará que el paciente se sienta ciertamente más seguro.

Es la información que ofrece la enfermera al paciente de manera clara y oportuna con terminología de acuerdo al grado de educación que presente, la información será sobre su tratamiento y cuidados que se le brindará durante su estancia en el área de emergencia para la recuperación de su salud. Así mismo la explicación que recibirá el paciente ayudará a fortalecer el vínculo entre personal de salud y paciente y toda información que se le ofrece es para resolver sus dudas y miedos del paciente (37).

Dimensión 3: Conforta

Es la sensación placentera que el paciente va experimentar cuando el personal de enfermería se le acerca de una manera muy respetuosa y comunicativa, donde van establecer lazos de confianza y comunicación y se le involucra al paciente para que sea participe en el cuidado durante su estancia en el servicio de emergencia, mientras el paciente permanece en el área de emergencia espera el personal de salud le brinde una atención con la mejor comodidad posible, está pendiente del ambiente donde se encuentra y de las acciones de confort y sobre todo de la atención de calidad que recibirá (38).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- a. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.
- b. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.

- c. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

En el trabajo de investigación se utilizará el método hipotético – deductivo, porque se desarrollará de lo general a lo específico y de esta forma se contrastarán las hipótesis de estudio generando las conclusiones (39).

3.2. Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo, se centra en las medidas numéricas o algo medible, utilizando observaciones de procesos en forma de recopilación de datos para analizar y obtener respuestas a sus preguntas de investigación, Este método hace uso del análisis estadístico y se obtiene a partir de la recopilación, la medición de parámetros (40).

3.3. Tipo de investigación

La investigación será de tipo aplicada ya que tiene como objetivo resolver problemas cotidianos y controlar situaciones prácticas, este tipo de investigación se posiciona como un campo muy fructífero, la investigación aplicada se enfoca en la solución de problemas en un contexto determinado, es decir, aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos en uno o más campos especializados para ponerlos en práctica, para satisfacer necesidades específicas, para brindar soluciones a problemas en el ámbito social (41).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del trabajo en estudio es no experimental debido a que las variables no serán no se manipularán, se observara de forma natural lo que ocurre sin tener que intervenir. De corte transversal, la información se hará una sola vez en un tiempo determinado (42).

3.5. Población muestra y muestreo

Población

La población será finita y estará constituida por los pacientes que acuden al servicio de emergencia de la clínica Stella Maris, no se contará con muestra, se tomará la población total de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

- Pacientes con capacidad física y mental para llenar el cuestionario.
- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes de medicina general que asisten al servicio de emergencia.
- Pacientes del área de traumatología que asisten al servicio de emergencia.
- Pacientes del área de cirugía que asisten al servicio de emergencia.

Criterios de Exclusión

- Pacientes con un grado de atención nivel 1 y que son ingresado directamente al área de trauma shock.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que tengan algún tipo de discapacidad que les impida participar en el estudio.

3.6. Variables de operacionalización

Variable 1. Calidad del cuidado

Variable 2. Satisfacción del usuario

Tabla operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa |
|---|--|---|--|---|---------------------------|---|
| V1 Calidad del cuidado | Se define como la calidad del cuidado de enfermería a la competencia de poder lograr el mayor beneficio deseado, teniendo en cuenta todos los valores de los pacientes que son atendidos en los servicios de salud, así mismo la calidad del cuidado de enfermería es considerada como un elemento fundamental porque permite el trabajo disciplinadamente para poder logra satisfacer las necesidades de los pacientes que tiene problemas de salud (21). | se empleará el instrumento EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería), elaborado por los autores de la investigación, tipo cuestionario con una escala Likert en la cual se tuvieron en cuenta las categorías propuestas por Donabedian de Estructura, Proceso y Resultado y el referente teórico de Jean Watson del cuidado humano. El instrumento posteriormente fue modificado por Sandoval en el año 2018 mediante la opinión de expertos tomando solo 32 ítems, Este cuestionario está diseñado según la escala Likert con los siguientes puntajes mala (1), regular (2), buena (3), muy buena (4), completamente buena (5). | capacidad de respuesta seguridad de la calidad empatía de la calidad | Atención rápida Tiempo de espera Disponibilidad del personal Confianza Seguridad Proactividad Comprensión | Cualitativa ordinal | Mala 1-30 puntos Regular 31-60 puntos Buena 61-90 puntos Muy buena 91-120 puntos Completamente buena 121-160 puntos |

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa |
|------------------------------------|---|---|---|--|-----------------------------|--|
| V2 Satisfacción del usuario | La satisfacción del paciente es utilizada como un indicador sobre la calidad de atención y está directamente relacionado con la calidad de la atención, así mismo está vinculado con las expectativas de los pacientes y con la motivación del personal de enfermería siendo este un factor muy importante para poder lograr la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente no solo depende de la calidad de atención, sino que también es importante las perspectivas, los pacientes están contentos cuando las áreas cumplen sus expectativas, porque si el paciente tiene ciertas dificultades en el servicio se sentirá insatisfecho (32). | el cuestionario CARE – Q de Patricia Larson mide la Satisfacción del Cuidado, posteriormente modificado por Palomino Navarro, A., Rivera Bañon, E, Tocto Velásquez, P. (2019).., el que presenta 27 preguntas divididas dimensiones: accesibilidad, explica y facilita , conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se hará uso de un cuestionario tipo Likert, el cual comprende las siguientes categorías: mala, regular, buena y muy buena. | Accesibilidad Explica y facilita Conforta | Trato amable Empatía respeto Confianza Información oportuna Identificación de problemas Cumplir con el tratamiento en procedimiento Ambiente adecuado Privacidad Comodidad | Cualitativa ordinal | Mala 1-13 puntos Regular 14-27 puntos Buena 28-41 puntos Muy buena 42-54 puntos |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizará en el presente trabajo será la encuesta, para ambas variables, tanto para la variable calidad del cuidado y satisfacción del usuario.

3.7.2. se empleará el instrumento EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en Enfermería), elaborado por los autores de la investigación, tipo cuestionario con una escala Likert en la cual se tuvieron en cuenta las categorías propuestas por Donabedian de Estructura, Proceso y Resultado y el referente teórico de Jean Watson del cuidado humano.

4.7.2. Descripción del instrumento

Instrumento 1: calidad del cuidado

Para la primera variable se empleará el instrumento EVACALEN, con el fin de evaluar la calidad del cuidado de enfermería al cual se le realizó el proceso de validación recomendado por Sánchez y Gómez; iniciando con una revisión detallada de los elementos teóricos que fundamentan el contenido del mismo y de los antecedentes significativos, elaborándose una lista de ítems enmarcados dentro del concepto de calidad de Donabedian y el referente teórico del cuidado humano de Jean Watson.

El instrumento posteriormente fue modificado por Sandoval en el año 2018 mediante la opinión de expertos tomando solo 32 ítems, Este cuestionario está diseñado según la escala Likert con los siguientes puntajes mala (1), regular (2), buena (3), muy buena (4), y (5) completamente buena (44).

Instrumento 2: satisfacción de los cuidados de enfermería

En cuanto a la variable satisfacción del usuario se empleará el cuestionario CARE – Q de Patricia Larson en 1981 denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán (45).

Este instrumento fue traducido, adaptado y validado al español por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo y colaboradores en el “Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care-Q” en versión al español en población colombiana” de allí en adelante, el cuestionario ha demostrado tener validez y fiabilidad (46).

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Evaluación Care-Q (Caring Assessment Instrument / instrumento para medir la Satisfacción del Cuidado), está compuesto por 50 preguntas de atención de enfermería divididas en seis categorías: Es Accesible: conformada por (6 items), Explica y facilita: contiene (6 items), Conforta: compuesta por (9 items), Se anticipa: conformada por (5 items), Mantiene relación de confianza: (16 items), Monitorea y hace seguimiento: (8 items), siendo estas las variables e indicadores del estudio. El instrumento fue diseñado y validado por Patricia Larson, el cual determina la percepción del cuidado de enfermería, el cuestionario tiene prueba de validez (47).

Posteriormente modificado y validado por Palomino, Rivera y Tocto (2019) a través de la opinión de tres expertos, tomando solo 26 items Este cuestionario está diseñado según la escala likert, con los siguientes puntajes: mala, (1), regular (2), buena (3), muy buena. (4). Obteniendo un rango de puntajes para el nivel de satisfacción alta, media o baja.

3.7.3. Validación

El instrumento 1 EVACALEN la validez de contenido se obtuvo a través de un panel de expertos conformados por docentes de la Universidad Nacional, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y la Universidad Sur Colombiana, quienes consignaban su opinión y calificaban frente a cada ítem, siguiendo el modelo y fórmula para la determinación de la validez de contenido, teniendo una consistencia interna de 0,843, indicando que el total de los ítems presentan una confiabilidad adecuada (43).

En el instrumento 2 Care Q (Caring Assessment Instrument/ instrumento para medir la Satisfacción del Cuidado) tiene una validez interna de 0.88 a 0.97 el cual ha sido aceptado y utilizado en diferentes países (47).

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento 1 EVACALEN Para establecer los coeficientes de confiabilidad, se realizó la determinación de la consistencia interna mediante la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach a toda la prueba y por categorías, teniendo una consistencia interna de 0,843, indicando que el total de los ítems presentan una confiabilidad adecuada.

El instrumento (CARE – Q) en un estudio realizado en Perú sobre nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital santa rosa, Lima – 2021, utilizo el cuestionario de (CARE – Q), diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1984, posteriormente modificado y validado por Palomino, Rivera y Tocto (2019) a través de la opinión de tres expertos, tomando solo 26 preguntas de las 50 el cual obtuvo una validez aceptable para el estudio con el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.97, lo que conlleva que el instrumento es muy confiable (48).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizará coordinaciones con dirección Médica de la clínica Stella Maris previo a la recolección de datos, una vez autorizado se procederá a coordinar con jefatura de enfermería para poder establecer un cronograma y de esa manera proceder a la recolección de información, se fijará fecha y hora para dar inicio.

Luego de la aplicación de los instrumentos y haber recolectado toda la información, serán procesados en una base de datos en Excel con las respuestas de cada participante para posteriormente ser procesadas en el programa SPSS 25 donde se dividirá las variables por dimensiones y dichos resultados serán presentados en tablas estadísticas con su respectiva interpretación.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos del investigador son en las que ve el lado positivo y negativo de un trabajo de investigación, es decir, ver el daño o beneficio que puede tener un descubrimiento hacia la sociedad. Wiersmar y Jurs (2008) identifican aspectos relacionados con los derechos que se deben seguir ante una investigación cuantitativa (49).

- **Consentimiento o Aprobación de la Participación.**

Es importante que los participantes autoricen el consentimiento a cerca de su participación y deben ser adecuarse a los requerimientos de la localidad o institución donde se lleva la investigación, si fuera el caso que los participantes son menores de edad se necesitara la autorización de los padres.

- **Confidencialidad**

No está permitido develar la identidad de los participantes, tampoco informar de donde fueron obtenidos los datos, ya que al ser revelados se estaría traicionando la confianza de las personas que están participando en la investigación y se estaría violando los principios éticos y la moral. Si fuera posible se debería dar un reconocimiento en forma de agradecimiento por su participación.

- Los resultados de la investigación deberán ser reportados con total honestidad y con respeto ya que todas las personas que participan sin importar el género, estatus económico y orígenes étnicos todos son iguales por lo tanto merecen el mismo respeto.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

| N° | Ejecución de acciones en el calendario 2023 | JUL | AGOS | SET | OCT |
|----|---|-----|------|-----|-----|
| 1 | Identificación del problema | ■ | ■ | | |
| 2 | Revisión de literatura : Marco teórico | ■ | ■ | | |
| 3 | Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación | | ■ | ■ | |
| 4 | Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética | | | ■ | ■ |
| 5 | Procesamiento del recojo de datos. | | | | ■ |
| 6 | Diseñar mecanismos del análisis inferencia | | | | ■ |
| 7 | Redactar el manuscrito de investigación | | | | ■ |
| 8 | Presentar la investigación | | | | ■ |

4.2.Presupuesto

| Componente precio unitario | Precio unitario | Cantidad | Precio total |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| Laptop | 3000 | 1 | 3000 |
| Impresora | 1500 | 1 | 1500 |
| USB | 20 | 1 | 20 |
| Mause | 70 | 1 | 70 |
| Internet | 70 | 5 | 350 |
| Utiles de escritorio | 100 | 1 | 10 |
| Movilidad | 20 | 5 | 100 |
| total | | | 5050 |

5. REFERENCIAS

1. De Arco C, Suárez C. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*. 2018; 20(2), 171-182.
2. Febre N. Calidad en Enfermería, su gestión, implementación y medición, *Rev. Med. Clin. Condes*, 2018; 29 (3), 278-287.
3. Valdez X. Perfil del profesional de enfermería. Perfil del profesional de enfermería. *Revista salud y cuidado [internet]*. 2022,59-60. [Consultado el 10 de octubre de 2023].
Disponible en: <file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/20109-289-80924-2-10-20221030.pdf>.
4. Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Alvis-Tous CC., «Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana,» *Rev. cien. ciudad*. 2019; 16 (2), 108-119.
5. Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. [tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]. Lima: universidad San Martín de Porras; 2018.
Disponible:https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3489/olaza_maf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
6. Ore M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019. [trabajo académico para optar el título de segunda especialidad de enfermería en emergencia y desastres].

Lima: universidad San Martín de Porras;2019. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y

7. Arcentales L, Cano I, Ramírez C, Gafas G. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica. 2021; 40 (3); 212-221.
8. Febres R, Mercado M, Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Peru, Rev. Fac. Med. Hum.. 2020; 20 (3), 397-403.
9. Camino S, Hañari C. Percepción del cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia del HRHD - Arequipa, 2017. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería con mención en Emergencia], Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017.
10. Palomino N, Rivera B, Tocto V. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el área de Emergencia el Hospital Cayetano. [Tesis para optar el Título de Especialista en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2018.
11. Plasencia E. satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la aplicación del triage de manchester, Ecuador, 2022. [Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2022.

- Disponible:<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/36777/1/Plasencia%20Caiza%20Evelyn%20Morelia.pdf>.
12. Leyes S. calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo c San Rafael, Ecuador, 2021. [Previo a la obtención del título de Magister en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%c3%blon%20Solange%20Suley.pdf>.
13. Amed S, Villarreal A, Alvis T. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista ciencia y cuidado UFPS. 2019; 16 (2); 108-109.
14. Farías M. la calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología. [internet]. 2021;1(39),1-2. [consultado el 11 de Oct. de 23]. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39/261>
15. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Revistas Ujat. Mx.2019; 18(1);27-30.

16. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo, Iquitos, 2020. [para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en:<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUEL%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Condori J, Uchazara D. Percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna, 2019. [para optar el título de segunda especialidad en: cuidado de enfermero en emergencias y desastres]. Tacna: Universidad nacional Jorge Basadre Grohoman Tacna; 2019. Disponible en http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3812/137_2019_condori_barreto_j_uchazara_llanque_md_fac_s_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Zuñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Para optar el Título de segunda especialidad profesional en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Ilo Jorge Basadre Grohoman Ilo; 2020. Disponible en : http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_fac_s_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

19. Curasi E. calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019. [Para optar el Título de segunda especialidad profesional en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Moquegua: 2019. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2793910>.
20. Quispe M. percepción del paciente sobre la calidad del cuidado profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa. [Para optar el Título de segunda especialidad profesional en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Arequipa; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/9690/F1.0533.SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Belmar A, Macarena G, Chaparro J, Grinspun D. implementación de buenas prácticas en enfermería. Revista Médica Clínica Las Condes. 2018; 29(3), 311-321.
22. Ramírez C, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Av. Enfer. 2013; 31(1) Bogotá 2013; 31(1),42-51.
23. Cárdenas M, Cobeñas R, García H. Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima. [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres], Lima: Universidad Cayetano Heredia, 2017.

24. Quiroz M, Lucas M, Cedeño C, Parrales M. Análisis del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia desde una perspectiva de humanización. *Polo del conocimiento*. 2021; 6(1), 1174-1192.
25. Navarro C, Gómez S, garay V, Figueroa P, López C, Pérez J, Muñoz C, Saldivia R. Cuidado Humanizado desde la perspectiva del Enfermero. *Enfermería (Montev)*. [internet].2014; 3(2); 12-21. [consultado el 30 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/234706344.pdf>.
26. Flores C, Moreno R, Ruiz R, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2015; 23(3), 143-8.
27. Ramírez R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. *Rev enferm Herediana*. 2016; 9(2), 127-136.
28. Olives M, Garcia I, Casacuberta M, Sierra M. Teoría del cuidado humano. *Metas de Enferm*.2005; 8(2), 28-32.
29. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018; 31(4), 137-142.
30. Aranao C, Calidad del Cuidado de Enfermería sobre la satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de un Instituto Especializado. [Tesis para optar el título de especialista en Emergencia y Urgencias], Lima: Universidad Norbert Wiener, 2022.

31. Magdalena C, MonserraT S, Delgado R, Vivanco L. Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. Elseiver. [internet]. 2017; 27(6), 379-386. [consultado el 12 de octubre de 23]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-empatia-soledad-desgaste-satisfaccion-personal-S1130862117300633>.
32. Córdova V. satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS; 2007. Disponible en : <https://core.ac.uk/download/pdf/323347999.pdf>.
33. Taipe D. nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco; 2019. [Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176/Diana_Tesis_bachelor_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
34. MINSA, Guia Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, Lima: MINSA, 2012.
35. Ganoza G, Sagastegui L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del Servicio de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo.

[Tesis para optar el título de Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018.

36. Alvis E. Accesibilidad y oportunidad de los servicios de urgencias de tercer nivel de complejidad en Cartagena 2012. [PDF]. Repositorio 2012. [consultado el 31 de marzo de 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3111/ACCESIBILIDAD%20Y%20OPORTUNIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20URGENCIAS%20DE%20TERCER%20NIVEL%20DE%20COMPLEJIDAD%20EN%20CARTAGENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

37. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Privada Cayetano Heredia; 2019. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

38. Mussi F, Freitas K, Moraes M. Prácticas del cuidar en Enfermería para la promoción del confort. Scielo [internet]. 2014; 23(1-2). [consultado el 12 de octubre de 2023].

Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100014.

39. Rodríguez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev. esc.adm.neg. 2017; (82), 179-200.
40. Hernández R. Los enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación científica: parte 1. [internet]. [consultado 22 mar 2023]. Disponible en: file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Lectura%202.1_Enfoques%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf.
41. Díaz V, Calzadilla N. artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. Revista ciencias de la salud [internet]. 2016; 14 (1), 115-121. [consultado el 22 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56243931011>.
42. Valmi D, Driessnack M, Costa I. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación. Rev Latino-am Enfermagem [internet]. 2007; 15(3), 3-5. [consultado el 22 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/reader/624e11d36a83f7967497354e02153526aada004>
43. Ramírez C, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería. Scielo. 2013; 31(1), 42-51.
44. Zandoval P. percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional II-2-tumbes 2018. [tesis para optar el título profesional de enfermería]. Tumbes. Universidad a las peruanas; 2018. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3484/Tesis_percepci%C3

%B3n.usuario_calidad.atenci%_enfermeros_servicio.medicina_hospitalregional%20II_Tumbes.pdf? =1&isAllowed=y

45. Lago A. percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar escuela Dr alejandro davila bolaños, Nicaragua 2017. [Informe Final para optar al Título de Máster en Administración en Salud]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>.
46. Sepulveda G, Rojas L, Cárdenas E, Rojas E, Castro A. estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en población Colombiana. [archivo en PDF]. Pontificia Universidad Javeriana. Magister en Epidemiología, 25 de marzo de 2009. [consultado 5 de abril de 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Dialnet-EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Dialnet-EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20(7).pdf).
47. Parrado M, Reyes I. satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín Semillero de Investigación en Familia. [Internet]. 2020; (2); 52-59. [consultado 07 de abril 2023]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>.
48. Flores R. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima – 2021. [trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Lima – Peru : UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER; 2019. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5951/T061_10881171_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

49. Reyes M. La ética en la investigación cuantitativa. [texto]. EPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR, 12 de junio de 2017. [consultado el 27 de abril de 2023]. Disponible en: http://meryanguaita.blogspot.com/2017/07/la-etica-en-la-investigacion_12.html.

6. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la Clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023”

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|---|---|--|--|
| <p>Problema general ¿Cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo la dimensión “capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero” se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia? ¿Cómo la dimensión “seguridad de la calidad del cuidado enfermero” se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia? ¿Cómo la dimensión “empatía de la calidad del cuidado enfermero” se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia?</p> | <p>Objetivo general “Determinar cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia”.</p> <p>Objetivos específicos Identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia. Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.</p> | <p>Hipótesis general H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas - Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia - Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia. - Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia</p> | <p>Variable 1 Calidad del cuidado Dimensiones capacidad de respuesta seguridad de la calidad empatía de la calidad</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario Accesibilidad Explica y facilita Conforta</p> | <p>Tipo de investigación correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación es hipotético no experimental</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población será finita y estará constituida por los pacientes que acuden al servicio de emergencia de la clínica Stella Maris</p> |

ANEXO 02

INTRUMENTO PARA MEDIR V1 SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO

Buenos días, mi nombre es Maria, Lic. Enfermería, estudiante de la segunda especialidad de emergencias y desastres, estoy realizando un trabajo de investigación en el que se busca saber sobre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes, es por eso que pido su colaboración respondiendo las preguntas de manera honesta, se le agradece su participación y hago de conocimiento que toda información será de forma anónima.

mala (1), regular (2), buena (3), muy buena (4), y (5)

- **Experiencias con los cuidados de Enfermería**

| | | | | |
|------|---------|-------|-----------|---------------------|
| Mala | Regular | Buena | Muy buena | Completamente buena |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente | | | | | |
| 2 | La enfermera lo llama a usted por su nombre. | | | | | |
| 3 | La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio | | | | | |
| 4 | La enfermera(o) le comunica a usted y/o familiar sobre las medidas generales al ingreso al servicio | | | | | |
| 5 | La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos | | | | | |
| 6 | La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto. | | | | | |
| 7 | Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres. | | | | | |
| 8 | La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención. | | | | | |
| 9 | La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiar para realizar los procedimientos en su atención | | | | | |
| 10 | La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o). | | | | | |
| 12 | La enfermera(o) es amable con usted en la atención | | | | | |
| 13 | La enfermera(o) tiene un trato amable con sus familiares cuando lo visitan | | | | | |
| 14 | El cuidado que brinda la enfermera(o) es permanente | | | | | |
| 15 | La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad. | | | | | |
| 16 | El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades. | | | | | |
| 17 | La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores. | | | | | |
| 18 | La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención. | | | | | |
| 19 | Los ambientes del Servicio de son adecuados para su atención | | | | | |
| 20 | Observa usted que el enfermero se preocupa por mantener un ambiente adecuado para su atención | | | | | |
| 21 | Observa usted su ambiente limpio y ordenado | | | | | |
| 22 | Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios. | | | | | |
| 23 | El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación | | | | | |
| 24 | Observa Usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener la ventilación adecuada. | | | | | |
| 25 | El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación. | | | | | |
| 26 | Observa usted, que las enfermeras(os) se preocupan por mantener una buena iluminación | | | | | |
| 27 | Los ambientes del servicio de son cómodos. | | | | | |
| 28 | Los ambientes del servicio de medicina son cómodos. | | | | | |
| 29 | La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad. | | | | | |
| 30 | Observa usted, que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad. | | | | | |
| 31 | Usted se siente satisfecho con la atención recibida por la enfermera(o) | | | | | |
| 32 | Observa usted que el Servicio cuenta con materiales y equipos necesarios para su atención. | | | | | |

ANEXO 02

INTRUMENTO PARA MEDIR V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| | | | |
|----------|----------|--------------|----------|
| Nunca | Aveces | Casi Siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| N° | ITEM | N | A | CS | S |
|----|---|---|---|----|---|
| 1 | El trato por parte del personal de enfermería es óptimo | | | | |
| 2 | El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones | | | | |
| 3 | El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades | | | | |
| 4 | La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido | | | | |
| 5 | Es de calidad el trato del personal del hospital con usted | | | | |
| 6 | El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente | | | | |
| 7 | El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas | | | | |
| 8 | Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud | | | | |
| 9 | La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño) | | | | |
| 10 | El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación | | | | |
| 11 | La enfermera se preocupe por la alimentación del paciente | | | | |
| 12 | El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita | | | | |
| 13 | El personal de enfermería está atento a su evolución | | | | |
| 14 | Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal | | | | |
| 15 | Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería | | | | |
| 16 | La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación | | | | |
| 17 | Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería | | | | |
| 18 | El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia | | | | |
| 19 | Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería | | | | |
| 20 | El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 21 | La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente | | | | |
| 22 | El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad. | | | | |
| 23 | Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente | | | | |
| 24 | El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama | | | | |
| 25 | El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida | | | | |
| 26 | La auxiliar de enfermería le pregunte cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir | | | | |

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

el siguiente documento mantiene información que le permitirá a tomar la decisión si desea ser participe en este trabajo de investigación, antes de tomar la decisión si participará o no, deberá reconocer y comprender cada una de los siguientes apartados. Se le pide que lea detenidamente la información que se le brindara en dicho documento y si presentara dudas se le pide consultar con la investigadora.

Título del proyecto: “calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia en la clínica Stella Maris, Pueblo Libre 2023”

Nombre de la investigadora: Maria Carmen Iparraguirre Usquiano

Propósito del estudio: Determinar cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.

Participantes: pacientes que asisten al servicio de emergencia.

Participación: Su participación será de manera voluntaria con su respectiva firma dando conformidad al consentimiento informado.

Participación voluntaria: la participación en este trabajo de investigación es de manera voluntaria.

Confidencialidad: La información que se proporcione en este trabajo de investigación, la única persona que tendrá acceso a la información es la investigadora ya que será confidencial.

Renuncia: si no se siente a gusto con conforme con las preguntas podrá retirarse en cualquier momento sin ningún compromiso.

Consultas posteriores: Si tuviera dudas sobre este trabajo de investigación durante su desarrollo podrá consultarlo con la investigadora.

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido toda la información brindada y haber sido informada sobre los beneficios de la investigación, que también he sido informada que dicha participación será de manera confidencial sin vulnerar mis derechos, acepto libre y voluntariamente responder la encuesta presentada. Ante todo, ello doy conformidad brindando la siguiente información personal.

Documento de identidad.....

Correo electrónico.....

Reporte de similitud TURNITIN

● 8% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | uwiener on 2024-02-25 Submitted works | 1% |
| 2 | uwiener on 2023-02-06 Submitted works | 1% |
| 3 | uwiener on 2023-10-14 Submitted works | <1% |
| 4 | uwiener on 2023-02-27 Submitted works | <1% |
| 5 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | <1% |
| 6 | Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2017-02-24 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2024-03-31 Submitted works | <1% |
| 8 | uwiener on 2023-05-22 Submitted works | <1% |