



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**  
**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN  
DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA DE UNA  
INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD EN HUARAZ, 2023.”**

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

**AUTOR:**

**LIC. REMIGIO TORRE, MENCÍA ALENY**  
**<https://orcid.org/0009-0000-1878-3603>**

**ASESOR:**

**Dr. CHERO PACHECO, VICTOR HUMBERTO**  
**<https://orcid.org/0000-0002-3566-0207>**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, REMIGIO TORRE MENCÍA ALENY, con DNI 31663608, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres, de título "SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN EMERGENCIA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD EN HUARAZ, 2023", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 18% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 02 días del mes de abril del año 2024.

Lic. Remigio Torre, Mencía Aleny  
DNI: 31663608

Dr. Chero Pacheco, Víctor Humberto  
DNI:10676704

## Trabajo académico

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>ciencialatina.org</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>revistas.itsup.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias    < 1%

Excluir bibliografía    Activo

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22
ANEXOS.....	26

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	27
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	33
Anexo C. Consentimiento informado .....	39

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de una institución de pública salud en Huaraz, 2023.

**Materiales y métodos:** El enfoque de la investigación será cuantitativo, mientras que el diseño a abordar será no experimental de corte transversal, y su alcance será correlacional. La población estará conformada por todos los pacientes atendidos en el área de emergencia, particularmente aquellos que se encuentran en el área de observación, siendo un total de 50 usuarios.

La técnica que se empleará en el presente estudio para la recolección de datos estará enfocada en la obtención de la información a partir de fuentes primarias, tales como la encuesta y la aplicación de un cuestionario para el registro de datos, respecto a la calidad de atención, se aplicará el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q) y para conocer la satisfacción del usuario se usará el cuestionario estructurado SERVQUAL (Service Quality Model). **Resultados:** Se emplearán técnicas estadísticas descriptivas para realizar un análisis de los datos recolectados, conociendo frecuencias absolutas, relativas y pruebas para verificar las teorías de investigación relacionadas con las variables en estudio. **Conclusiones:** El estudio marcará un hito relevante para llevar a cabo investigaciones futuras en el área de la salud. Será una referencia importante para analizar las variables estudiadas y las relaciones entre ellas, así como una guía útil para estudios posteriores.

**Palabras claves:** Calidad; Emergencia; Satisfacción del paciente (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

### **Objective:**

Determine the level of user satisfaction regarding the care provided by the nursing professional in the emergency service of a public health institution in Huaraz, 2023.

**Materials and methods:** The research focus will be quantitative, while the design to be addressed will be non-experimental, cross-sectional, and its scope will be correlational. The population will be made up of all patients treated in the emergency area, particularly those who are in the observation area, with a total of 50 users.

The technique that will be used in this study for data collection will be focused on obtaining information from primary sources, such as the survey and the application of a questionnaire to record data, regarding the quality of care, the Caring Assessment Instrument (Care-Q) questionnaire will be applied and the structured SERVQUAL (Service Quality Model) questionnaire will be used to determine user satisfaction. **Results:** Descriptive statistical techniques will be used to perform an analysis of the collected data, knowing absolute and relative frequencies and tests to verify the research theories related to the variables under study. **Conclusions:** The study will mark a relevant milestone for carrying out future research in the area of health. It will be an important reference to analyze the variables studied and the relationships between them, as well as a useful guide for subsequent studies.

**Key words:** Quality of Health Care; Emergencies; Patient Satisfaction (Source: MeSh)



## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del cuidado determina que los diversos programas de salud dirigidos hacia las personas y su comunidad, alcancen niveles de salud adecuados, teniendo como pilar los conocimientos del personal de salud con el respaldo de las políticas de salud de cada país; donde la calidad de atención debe cumplir ciertos estándares de atención caracterizados por salvaguardar la integridad del usuario, pero sobre todo contemplándolo como un ser holístico (1).

Por otra parte, debe llevarse a cabo un análisis minucioso de los servicios prestados por el sistema de salud principalmente al sector público a fin de identificar los factores negativos que influyen en la atención del usuario en los diferentes niveles de atención. En España, existe un estudio donde concluye que hay una tendencia negativa en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida por parte del personal de salud (2).

En relación a lo señalado, se debe aclarar que dentro de las cuatro funciones que cumple el enfermero no solo está la parte asistencial que está ligada directamente a la atención del individuo, sino también está incluida la investigación y el uso de la tecnología. Pero al mismo tiempo existe también la importancia de aplicar la ética en el accionar cotidiano del profesional de enfermería; lo que va influir directamente en una atención con calidad y eficiencia (3).

Asimismo, se debe tener en cuenta el número de profesionales de enfermería por cada servicio que brinda su cuidado a los usuarios, si este es insuficiente, las enfermeras no podrán brindar una atención rápida y de calidad, a pesar de las limitaciones, los profesionales de enfermería aún brindan un cuidado humano; como lo demuestra un estudio realizado en México, los usuarios tienen percepciones positivas de la atención, pero encuentran que su atención no es lo suficientemente oportuna (4).

La percepción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería está influenciada por varios factores, como la infraestructura, el conocimiento y el grado vocacional del profesional. En Lima, se desarrolló un estudio en un establecimiento de salud público con usuarios postoperados, los cuales percibieron un adecuado nivel de calidad de atención, resaltando la empatía mostrada por el personal de enfermería (5).

La razón de ser del enfermero radica en el usuario, proporcionando un trato humanizado, aplicando sus conocimientos y haciendo uso de los diferentes avances tecnológicos para lograr su recuperación, es así que en el área de emergencia de un centro de salud en Lima se pudo encontrar que la atención de calidad que proporciona el personal de enfermería frente a la satisfacción del usuario tiende a ser positiva pero baja (6).

Además, en la región, se llevó a cabo un estudio para determinar la idoneidad del servicio que ofrece enfermería, en el cual el usuario manifestó su insatisfacción con el cuidado brindado por el enfermero, en numerosas ocasiones estos resultados pueden estar determinados por la falta de profesionales de enfermería ante un número mayor de usuarios que necesitan este cuidado (7).

El personal de enfermería puede enfrentar distintas situaciones laborales, sociales y personales que impactarán en sus actividades diarias y en su interacción con el usuario interno y externo, lo que puede generar un desgaste laboral, que está estrechamente relacionado con el tipo de servicio que brinda. En la sierra del Perú, por ejemplo, se constató que la fatiga laboral del enfermero tiene un impacto directo en la calidad del cuidado que proporciona y, por ende, en la satisfacción del usuario (8).

El enfoque del profesional de enfermería es la promoción, prevención y recuperación de la salud, en esta medida la atención que brinda enfermería debe estar dirigida al usuario de forma integral, haciendo uso de cualidades, capacidades y habilidades que van a permitir la recuperación de salud del usuario que permanece hospitalizado. Sobre lo mencionado, en Chota el paciente internado afirma que la asistencia que recibe del enfermero es estándar (9).

Actualmente, el profesional de enfermería brinda sus servicios de cuidado, en los diferentes servicios en los cuales se desempeña, ya sea en el entorno público y privado, donde se exige que el cuidado sea de calidad, demostrando eficacia y calidez en el trato. En Huaraz, de acuerdo con ciertos estudios los usuarios experimentan una mejor calidad de atención en el sector privado en relación al sector público (10).

En el Hospital del Seguro Social, Hospital Nivel II de Huaraz, se cuenta con el servicio de emergencia que incluye los diferentes tópicos de atención,

una unidad de trauma shock y observación de mujeres y varones. Laboran en esta unidad, 10 enfermeros, en horarios de veinticuatro horas, donde el enfermero que atiende en el tópicos de inyectables y procedimientos, también tiene que brindar sus servicios en la unidad de trauma shock, mientras que la enfermera del área de observación atiende a los usuarios que muchas veces sobrepasa el número de camas programadas.

En dicho servicio, se ha observado que, en ocasiones, los familiares y/o usuarios muestran incomodidad frente a la atención recibida, motivo por el cual se requiere reaccionar a tal problemática, orientando así los procedimientos investigativos del presente estudio.

Tomando en cuenta los aspectos antes señalados, el cuidado que brinda el enfermero nace cuando una persona tiene dificultad para proporcionarse su propio cuidado, por tanto, la enfermera pasa a ser generadora de cuidados que pueden ayudar a mejorar su capacidad de cuidarse. Así vez, estos cuidados que brinda enfermería estarán influidos por diversos factores, pero en cualquier caso estos serán brindados con calidad, calidez y sobre todo con rigor científico (11).

La enfermería tiene en sus manos el cuidado, es el arte de cuidar, acompañar, aliviar; profesión donde la vocación es fundamental, además de trabajar con pasión. El cuidado en la actualidad es cada vez más tecnificado, donde este se enfoca en cuestiones vitales; por ello, el profesional tiene que brindar un cuidado humanizado asegurando que este sea de calidad.

La enfermera, al proporcionar un cuidado que beneficie al individuo, lo hará teniendo en cuenta la resiliencia, la proactividad, el optimismo, la fe y la esperanza, la solidaridad y la paciencia (12).

Toda enfermera es consciente que cada una de sus tareas están dirigidas a lograr la mejora y asegurar el bienestar del paciente y la calidad de atención (13).

De acuerdo con los conceptos utilizados, se considera que la calidad de atención es la respuesta más acertada ante las necesidades y expectativas del cliente sobre el cuidado recibido, con las limitaciones y fortalezas de las cuales disponemos, conforme al desarrollo científico, lo cual permite alcanzar un nivel completo de satisfacción. Por tanto, la calidad de atención óptima dependerá de la eficacia, eficiencia científica y técnica en el que

hacer asistencial, que no solo satisfaga al usuario sino también a los que imparten el cuidado.

Desde la perspectiva anterior, la calidad de atención que brinda la enfermera se puede conceptualizar como el conjunto de características que harán posible la restauración de la homeostasia en el individuo (14)

La satisfacción del usuario como un elemento importante en el que hacer del profesional de salud, no siempre se orienta a una definición unánime. Es así que, se puede determinar la satisfacción del usuario como el resultado de la diferencia entre lo que el usuario esperaba recibir y lo que manifiesta haber obtenido.

Así también, se puede inferir que satisfacción es la confirmación de las expectativas o la insatisfacción de las mismas, concluyendo que la satisfacción será mayor cuando la expectativa del cuidado recibido sea ampliamente superada mientras que, la insatisfacción se dará cuando las atenciones están por debajo de las expectativas (15,16).

Por otro lado, el Ministerio de Salud (MINSA), define como satisfacción del usuario al grado de cumplimiento de la expectativa de este, frente al servicio que recibe en los establecimientos de salud (17).

La profesión de enfermería está sustentada en bases teóricas que la hacen una disciplina científica y le proporcionan un fundamento teórico para su práctica diaria. En ese sentido la teoría de enfermería que enmarca este estudio es la sustentada por Jean Watson con su teoría del cuidado, donde considera que la enfermera brinda sus cuidados al usuario, y estos a su vez llegan a promover, prevenir y restaurar la salud.

Así también Watson sustenta su teoría del trabajo del enfermero basada en 10 factores asistenciales; donde el primero de ellos está determinado por valores humanos, los cuales pueden definirse como la satisfacción que se siente al brindar ayuda, al realizar un trabajo con calidad y que el usuario quede satisfecho con el cuidado recibido. El cuidado del enfermero estará enfocado en lograr que una persona reciba una atención de enfermería segura y eficiente, cuyo fin será lograr su máximo bienestar (18).

Diversos estudios han sido desarrollados tomando en cuenta la problemática y variables de investigación.

A nivel internacional, Sandoval (19), el año 2019, en su estudio desarrollado en Guatemala, planteó como objetivo, identificar los factores condicionantes de brindar una atención de calidad y la evaluación del desempeño del enfermero, mediante un estudio de caso por medio de la revisión bibliográfica y la aplicación de técnicas como: encuesta, entrevista y observación, determinando un porcentaje alto de satisfacción del usuario frente al cuidado recibido, llegando a los parámetros de bueno a regular.

Farias M (20), el año 2021, consideró un estudio en Argentina, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción sobre calidad de atención y cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes, mediante un estudio descriptivo prospectivo en el servicio de emergencias del Hospital Samic Alem nivel II, logrando identificar un nivel alto de satisfacción en relación a los cuidados brindados por el profesional de enfermería; concluyendo que, la percepción del usuario es buena en relación a la estructura y la calidad de atención de enfermería.

En Ecuador, Bravo et al. (21), el año 2021, abordan su investigación con la intención de evaluar la humanización del cuidado en las intervenciones de enfermería a pacientes Covid 19 en el servicio de emergencia, mediante un estudio analítico-descriptivo no experimental, donde lograron determinar que el déficit de humanización del cuidado está relacionado con el incremento de la jornada laboral, influyendo en la calidad de atención que brinda el enfermero.

A nivel nacional, Condori-Barreto et al. (22), el año 2022, desarrollaron un estudio en la ciudad de Lima, donde el objetivo fue, determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, mediante un estudio descriptivo transversal y cuantitativo, donde se identificó que la percepción del usuario es favorable frente al cuidado que brinda el profesional de enfermería en dicho servicio.

Rodríguez y Arévalo (23), el año 2023, consideraron un estudio en Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, mediante un estudio de método hipotético, deductivo, cuantitativo de tipo aplicado, no experimental

correlacional y corte transversal, lo que permitió saber que existe un nivel promedio de calidad asistencial y que existe una relación entre la calidad asistencial y satisfacción del paciente.

Acosta-Román et al. (24), el año 2023, ejecutaron un estudio en Huancavelica, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencias en el Hospital de Pampas, usando el método deductivo-inductivo, descriptivo, no experimental transversal retro prospectivo, llegando a la conclusión que el profesional que labora en emergencia tiene bajos niveles de desgaste laboral y el usuario tiene un grado de satisfacción favorable.

Los estudios que van dirigidos a conocer la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, buscan identificar no solo la deficiencia o mejorar lo bueno, sino también poder lograr la excelencia en cada uno de los cuidados hacia el individuo, identificando factores negativos que pueden influir en el quehacer diario del enfermero.

El estudio se considera significativo debido al interés de resaltar la calidad de la atención brindada por el enfermero en el área de emergencia, de una institución pública de salud en la ciudad de Huaraz, ya que esto está estrechamente relacionado con la satisfacción del usuario frente al cuidado recibido por parte del enfermero que labora en dicha área crítica.

Tomando en cuenta la justificación teórica, los aspectos señalados se fundamentan sobre contenidos con carácter científico y tras el análisis de la opinión frente al cuidado recibido por parte del profesional de enfermería y la obtención de resultados, se tendrá el conocimiento necesario respecto a las características de la calidad de atención que brinda dicho profesional.

Además, de acuerdo a la justificación social y práctica, quienes se beneficiarán serán los usuarios que acuden al servicio de emergencia; puesto que, las dificultades asociadas al tema de interés, repercuten de manera directa sobre la atención recibida y por ende en su recuperación; además, al sugerir la solución práctica, se identificarán alternativas para establecer mejoras respecto a los cuidados que brinda el profesional de enfermería y también se informará a las autoridades de la institución para la toma de decisiones necesarias y así mejorar la atención en este servicio.

Finalmente, desde el enfoque de relevancia metodológica, el presente estudio posibilitará el empleo de herramientas y aplicación de estrategias necesarias para el desarrollo de futuras investigaciones, las cuales podrían ser ejecutadas en otros tiempos y contextos, considerando también la calidad de atención, como eje fundamental.

Frente a esta problemática el objetivo de la presente investigación será determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de una institución de salud pública en Huaraz, 2023.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 Enfoque y diseño

De acuerdo al enfoque de la investigación, se considera el carácter cuantitativo basada en la medición numérica y el análisis estadístico, teniendo en cuenta los datos recolectados a partir de las variables operacionalizadas, organizándolas en la matriz correspondiente.

Además, se toma en cuenta el diseño no experimental ya que no controla o manipula las variables, sino que las observa o interpreta para llegar a una conclusión, y de corte transversal, porque los datos se recogen en un solo momento y tiempo, por medio de un contacto único con cada uno de los encuestados.

Finalmente, de acuerdo al alcance, la investigación es correlacional porque mide las dos variables y su relación, además del comportamiento de cada una de ellas (25).

### 2.2 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

La población de estudio estará conformada por todos los pacientes atendidos en el área de emergencia, específicamente aquellos que se encuentran en el área de observación, siendo un total de 50 usuarios. Dado que, la investigación se llevará a cabo con toda la población, no se realizará muestreo.

En relación a las características de la población, que serán tomadas en cuenta para su selección, se consideran las siguientes: pacientes adultos de ambos géneros (18 a 65 años de edad), con estancia mínima de 6 horas en observación, orientados, sin problemas de comunicación verbal y que acepten voluntariamente participar en el estudio, no considerando a aquellos, que no cumplan con estas características (26).

### 2.3 Variable(s) de estudio

Respecto a las variables de estudio; es decir, calidad de atención y satisfacción del usuario, se manifiestan las siguientes definiciones:

#### **Calidad de atención**

#### **Definición conceptual:**

La calidad de atención que brinda la enfermera se puede conceptualizar como el conjunto de características que harán posible la restauración de



la homeostasia en el individuo, lo cual es percibido por el paciente, considerando aspectos subjetivos y objetivos, a partir de los cuales el paciente involucrado forma un juicio de valor, respecto a aquello que se encuentra en su entorno (14).

**Definición operacional:**

La calidad de atención será evaluada tomando en cuenta las siguientes dimensiones: componente científico técnico, componente interpersonal, componente interno. Siendo utilizado para la recolección de datos, el cuestionario denominado Caring Assessment Instrument (Care-Q).

**Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:**

Grado de cumplimiento de la expectativa del usuario, frente al servicio que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, tomando en cuenta las condiciones pertinentes al tipo de atención requerido, para resolver o atenuar los factores que afectan el estado de salud (17).

**Definición operacional:**

La satisfacción del usuario será evaluada por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. El instrumento que se usará para el registro de datos será la escala SERVQUAL (Service Quality Model).

**2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos (criterios de validez y confiabilidad)**

La técnica que se usará en el presente estudio para la recolección de datos, se orientará a obtener información a partir de fuentes primarias; es decir, mediante la encuesta y aplicando un cuestionario (27).

En relación, a los instrumentos que se aplicarán para el registro de datos, respecto a la calidad de atención, se aplicará el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q), creado por Larson y Ferketich y validado por ella en un estudio del año 1981.

En nuestro país dicho instrumento fue empleado en un estudio desarrollado en el 2021 (28), cuya validez se obtuvo por medio de juicio de expertos, y la confiabilidad mediante test-retest, obteniendo una correlación entre el test 1 y el test 2 de  $r:1,0$ .

El cuestionario consta de dos partes:

I Parte: características sociodemográficas constituido por 6 ítems

II Parte: contempla 6 dimensiones: accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems), monitorea y hace seguimiento (8 ítems) haciendo un total de 46 ítems; asignándole a cada uno un valor del 1 al 4 según la escala de Likert (1=nunca, 2=a veces, 3=casi siempre, 4=siempre).

Así también para conocer la satisfacción del usuario se usará el cuestionario estructurado SERVQUAL (Service Quality Model), modelo creado por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. El SERVQUAL es un marco para medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Así también en Perú este cuestionario fue empleado en el año 2022 para medir la satisfacción del cliente externo en un establecimiento de salud (29).

El instrumento está dividido en 5 dimensiones: confiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems), aspectos tangibles (4 ítems), haciendo un total de 22 ítems. Se considera los siguientes niveles: satisfecho, poco satisfecho, insatisfecho.

La validación de los instrumentos se realizará mediante el criterio de 3 jueces expertos, debido a que los instrumentos que se usarán en el estudio ya han sido aplicados en nuestro país; mientras que la confiabilidad será a través de la aplicación de una prueba piloto, tomando en cuenta un número importante de participantes y tras el análisis respectivo del coeficiente Alfa de Cronbach, se evaluará la consistencia interna de los instrumentos.

## **2.5 Plan de recolección de datos**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones para la recolección de datos**

En el inicio de la actividad, se solicitará un documento (carta) con fines de presentación, otorgado por la universidad, con el cual se harán los trámites necesarios en la unidad de capacitación, investigación y docencia del hospital público de Huaraz. Dicho documento se dirigirá al máximo rector de la institución para

obtener la autorización y las facilidades para desarrollar el estudio. A continuación, se llevará a cabo las coordinaciones con la jefatura de enfermería y la coordinadora del área de emergencia.

### **2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos**

Habiendo identificado a los usuarios que cumplen con los criterios de selección, se les notificará la relevancia del estudio y se les entregará en primer lugar el consentimiento informado, seguido de ello, los cuestionarios propios de la investigación, los cuales serán desarrollados por los participantes durante un lapso de tiempo de 30 a 40 minutos.

Una vez completado el llenado de los cuestionarios, se efectuará la recolección de los formularios para continuar con el registro de los datos recolectados.

### **2.6 Métodos de análisis estadístico**

Elaborada la matriz de datos, se llevará a cabo un análisis estadístico inferencial, a fin de identificar las variables de estudio y establecer algún tipo de relación. Además, de acuerdo al propósito del estudio, se tomará en cuenta la prueba Rho de Spearman, la cual permitirá identificar el coeficiente correspondiente (27).

### **2.7 Aspectos éticos**

Según principios de respeto, beneficencia y justicia. De acuerdo al respeto, los participantes recibirán información sobre el procedimiento desarrollado y tendrán independencia en la toma de decisiones para formar parte de la investigación. De acuerdo con la beneficencia, se facilitarán alternativas o estrategias que se centrarán en la mejorará del servicio de emergencia y los cuidados del enfermero, lo que contribuirá a la satisfacción del usuario. Finalmente, los aspectos positivos serán dirigidos a todos los involucrados, sin distinción alguna; ya que, las acciones relacionadas con la selección, el tiempo de atención con cada uno de ellos, se tomarán en cuenta considerando el criterio de justicia (30).

### III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	MAR- ABRI				MAY- JUN				JUL- AGO				SET- OCT				NOV-DIC			
	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4	1 2	3 4		
Identificación del Problema		X	X																	
Búsqueda bibliográfica		X	X	X	X	X	X													
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección materiales y métodos: Enfoque y diseño de investigación				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección materiales y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección materiales y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos				X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección materiales y métodos: Métodos de análisis estadístico								X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspecto ético								X	X											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								X	X	X										
Elaboración de los anexos												X	X							
Presentación/Aprobación del proyecto																				
Trabajo de campo																				
Redacción del informe final: Versión 1																				
Sustentación de informe final																				

### 3.2 Recursos financieros

MATERIALES	2023				TOTAL
	MAR - ABR	MAY - JUN	JUL - AGOS	SET - OCT	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	5				5
Hojas bond A4	20				20
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10	10	30	100
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10		10	70
Llamadas	50	20	10	10	90
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100			100	200
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1452	260	40	290	2042

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Organización Mundial de la Salud. 2023 [citado 12 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
2. Perez-Vanto V, Maciá-Soler L, González-Chordá V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev Saude Publica [Internet]. 2019 [citado 18 de mayo de 2023]; 53:87. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
3. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de atención en enfermería. Revista cubana de oftalmología [Internet]. 2015 [citado 12 de mayo de 2023];28 (2):228-233. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>
4. Balseiro-Almario L, Martínez-Aguilera P, Otero R, Cortes Galicia A, De la Rosa-García M, Flores-Badillo A, Flores-Badillo M. La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México D.F.: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. Enferm. univ. [Internet]. 2018 [citado 18 de mayo de 2023];4(1). Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.1.467>
5. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2022 [citado 23 de mayo de 2023]; 38(3): e4706. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es).
6. Rodríguez R, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet].2023 [citado 23 de mayo de 2023]; 7(1),5045-5059.Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
7. García J, Izquierdo A. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

- [Internet]. 2019 [citado 22 de mayo de 2023]. Disponible en:  
<http://hdl.handle.net/20.500.12872/529>
8. Acosta-Román M, Saldaña-Chafloque C, Poma-Poma D. Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de emergencias de un hospital de la sierra del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [citado 27 de mayo de 2023]; 7(1), 6032-6046. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4899](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4899)
  9. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI* [Internet]. 2020 [citado 27 de mayo de 2023]; 4(7),11-22. Disponible en:  
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
  10. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería* [Internet]. 2021 [citado 27 de mayo de 2023]; 30(1-2): 39-3. Disponible en:  
<http://ciberindex.com/c/ie/e12806>
  11. Martín-Romo J. *Metodología Enfermera: taxonomías y planes de cuidados estandarizados*. Málaga: ICB Editores; 2012. 103 p.
  12. Nieto C, Nieto M. *Profesiones esenciales. La necesidad de reinventarse en tiempos de Covid*. Madrid: Dykinson; 2021. 288 p.
  13. Busquets M. *La gestión del cuidado de enfermería*. Barcelona: Fundación Víctor Grifols i Lucas; 2005. 132 p.
  14. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. *Enfermería Global* [Internet].2005 [citado 02 de junio de 2023];4(1). Disponible en:  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.4.1.522>.
  15. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* [Internet].2000 [citado 02 de junio de 2023];114:26-33. Disponible en: [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
  16. Zuloaga M, De la fuente A, Hoyos Y, León C. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Aten Primaria*. [Internet]. 2010 [citado 02 de junio de 2023]; 42(4):242-3. Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7024407/>

17. Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Ministerio de salud, 2012 [citado 02 de junio de 2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.minsa.gob.pe/handle/MINSA/77902>
18. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer [Internet].2015 [citado 02 de junio de 2023]; 31(3). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es).
19. Sandoval J. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente [Internet]. 2019 [citado 05 de junio de 2023];6(1):41–56. Disponible en:  
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.40>
20. Farias M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc. Tecnol. [Internet]. 2021 [citado 04 de junio de 2023];1(39). Disponible en:  
<https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
21. Bravo D. Humanización del cuidado en las intervenciones de enfermería a pacientes COVID 19 en el servicio de emergencia Hospital Básico San Andrés. Revista científica Biomédica Higía de la Salud [Internet]. 2021 [citado 04 de junio de 2023];5(2). Disponible en:  
<https://doi.org/10.37117/higia.v1i5.572>
22. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e innovación [Internet].2022 [citado 06 de junio de 2023]; 2(1):33-9. Disponible en:  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
23. Rodríguez R, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023 [citado 06 de junio de 2023]; 7(1):045-5059. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)



24. Acosta-Román M, Saldaña C, Poma D. Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de emergencia de un hospital de la sierra del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [citado 06 de junio de 2023]; 7(1):6032-6046. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4899](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4899)
25. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México DF: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018. 714 p.
26. Sánchez H, Reyes C. *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth; 2015. 235 p.
27. Gamarra G, Rivera T, Wong F, Pujay, O. *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. Lima: San Marcos; 2016. 350 p.
28. Cavero R, Lezameta J, Segura L. Nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado en enfermería en el servicio de emergencia del hospital regional de Huacho 2021[Tesis de especialización]. Callao: Universidad nacional del Callao; 2021. Recuperado a partir de: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/7193>
29. Mego D. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz [Tesis maestría]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Recuperado a partir de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80898>
30. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. *The Belmont Report* [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019 [citado el 17 de setiembre]. 10 p. Disponible en: <https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont>

## **ANEXOS**

Anexo A. Operacionalización de las variables

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Anexo C. Consentimiento informado

### Anexo A. Operacionalización de la variable

TÍTULO:								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	Conjunto de características que harán posible la restauración de la homeostasia en el individuo, percibido por el paciente, considerando aspectos subjetivos y objetivos, a partir de los cuales el paciente involucrado forma un juicio de valor, respecto a aquello que se encuentra en su entorno (14).	La calidad de atención será evaluada tomando en cuenta las siguientes dimensiones: componente científico técnico, componente interpersonal, componente interno. Siendo utilizado para la recolección de datos, el cuestionario denominado Caring Assessment Instrument (Care-Q).	Accesibilidad	Atención de la enfermera para aliviar el dolor  Tiempo promedio entre el procedimiento indicado y el inicio de este.  Frecuencia de monitoreo del estado de su salud  Responde al llamado  Recibe indicación para comunicar alguna dolencia	1;2,3,4,5	Bajo  Medio  Alto	(46-91)  (92-137)  (138-184)
				Explica y Facilita	Recibe información para el seguimiento de su patología  Informa de manera clara y precisa de su situación de salud  Recibe indicaciones sobre el autocuidado  Recibe orientación sobre formular preguntas a su medico  Recibe información veraz de su condición de salud	6;7,8,9,10		

Conforta	<p>La enfermera le brinda confort</p> <p>Incentiva el cumplimiento de su tratamiento</p> <p>Recibe trato cordial y amable</p> <p>Se observa actitud jovial de la enfermera</p> <p>Interacción verbal con el usuario</p> <p>Interacción física con el usuario para calmarlo</p> <p>Aplica escucha activa</p> <p>Recibe comunicación amable.</p> <p>Motiva la participación de familiares en su cuidado</p>	11,12,13,14,15,16,17,18,19
Se anticipa	<p>Se observa mayor disponibilidad de atención en la noche.</p> <p>Elige el momento adecuado para informar a sus familiares sobre su salud.</p> <p>Reevalúa plan de acción en caso de deterioro de su salud</p> <p>Atiende las situaciones que afecten el estado de salud</p> <p>Muestra preocupación por su estado de salud</p> <p>Recibe atención única y</p>	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29

	<p>personalizada.</p> <p>Muestra interés por su salud luego de su fase crítica</p> <p>Brinda apoyo al usuario para establecer metas razonables</p> <p>Encuentra el momento adecuado para informarle sobre su evolución.</p> <p>Recibe explicación antes de iniciar un tratamiento.</p>	
Mantiene relación de confianza	<p>Aclara las dudas en relación a su situación.</p> <p>Es considerado e incluido al planificar su autocuidado</p> <p>Recibe estímulo para formular preguntas a su médico sobre su salud</p> <p>Recibe atención primando su estado de salud</p> <p>Se observa un trato cordial a sus familiares</p> <p>Recibe apoyo para expresar sus inquietudes sobre su enfermedad</p> <p>Muestra respeto durante la atención</p> <p>Recibe trato individual y personalizado de la enfermera</p>	30,31,32,33,34,35,36,37,38

	Saluda y se identifica con el paciente	
Monitorea y hace seguimiento	<p>Se observa identificación de la enfermera</p> <p>Se cumple el horario al realizar un procedimiento</p> <p>Muestra organización en sus actividades</p> <p>Tiene seguridad en los procedimientos que realiza</p> <p>Muestra tranquilidad</p> <p>Recibe un buen cuidado físico</p> <p>Brinda información a los familiares en relación a los cuidados del paciente</p> <p>Identifica necesidad de intervención medica</p>	39,40,41,42,43,44,45,46

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción del usuario	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Grado de cumplimiento de la expectativa del usuario, frente al servicio que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, tomando en cuenta las condiciones pertinentes al tipo de atención requerido, para resolver o atenuar los factores que afectan el estado de salud (17).	La satisfacción del usuario será evaluada por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. El instrumento que se usará para el registro de datos será la escala SERVQUAL (Service Quality Model).	Fiabilidad	Recibió atención rápida cuando llego al servicio de emergencia Priorizan atención según grado de severidad Su atención estuvo a cargo del medico Informa con claridad del estado de salud Cuenta con medicinas en farmacia de emergencia	1,2,3,4,5	Insatisfecho Medianamente Satisfecho	(22-50) (51-80) (81-110)
				Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera en caja Tiempo de espera en laboratorio Tiempo de espera en el servicio de apoyo al diagnostico Tiempo de espera en el servicio de farmacia	6,7,8,9	Satisfecho	
				Seguridad	Promedio del tiempo del médico para responder dudas y preguntas Mantiene privacidad durante la atención Promedio de tiempo del médico para llevar a cabo el examen físico	10,11,12 ,13		

	Problema de salud se resuelve	
Empatía	<p>Recibió trato con empatía se sintió comprendido</p> <p>Personal brinda ayuda e interés durante su atención</p> <p>Explicación del médico es precisa con términos adecuados sobre su estado de salud.</p> <p>Explicación del médico es clara y con palabras apropiados sobre los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico</p> <p>El médico explica claramente con términos apropiados sobre su tratamiento y medicación</p>	14,15,16 ,17,18
Aspectos tangibles	<p>Observa señales y letreros para orientarse</p> <p>Se cuenta con personal para orientación</p> <p>Cuenta con equipos y material necesario para su atención</p> <p>Los ambientes son limpios y cómodos</p>	19,20,21 ,22



## Anexo B: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN INSTITUCION PUBLICA HUARAZ, 2023

#### I. INTRODUCCION

El objetivo del presente instrumento es para medir el nivel de satisfacción en el servicio de emergencia. Se agradece su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

#### II. DATOS INFORMATIVOS

EDAD: ..... años

SEXO: ( ) F ( ) M

#### III. CUESTIONARIO

A continuación, se le presentan ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. La escala a utilizar será "Likert": totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión 1: FIABILIDAD</b>					
1. Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica					
2. Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud					
3. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico					

4.El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
5.La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico					
<b>Dimensión 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
6. La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida					
7. La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida					
8.La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida					
9.La atención en la farmacia de emergencia fue rápida					
<b>Dimensión 3: SEGURIDAD</b>					
10.El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.					
12. El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
13. El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado					
<b>Dimensión 4: EMPATÍA</b>					
14. El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					

15. El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención					
16. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
17. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
18. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
<b>Dimensión 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
19. Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
20. La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos					

# CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN INSTITUCION PUBLICA HUARAZ, 2023

## I. INTRODUCCION

El objetivo del presente instrumento es para medir el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Se agradece su participación en el estudio, se le informa además que toda la información será manejada anónimamente

## II. DATOS INFORMATIVOS

EDAD: ..... años

SEXO: ( ) F ( ) M

## III. CUESTIONARIO

A continuación, se le presentan ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. La escala a utilizar será "Likert": nunca, a veces, casi siempre, siempre.

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				

9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				

32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO/TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se le invita a participar en el presente estudio o investigación. Antes de considerar su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Satisfacción del usuario sobre la atención del enfermero en emergencia de una institución pública de salud en Huaraz, 2023

**Nombre de los investigadores principales:**

Remigio Torre, Mencía

**Propósito del estudio:** Determinar el grado de satisfacción del usuario sobre la atención brindada por el enfermero en el área de emergencia de una institución pública de salud en Huaraz, 2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal), lo cual puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida. Solo los investigadores podrán conocerla. Además, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a....., quien es coordinador(a) de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse a ....., Presidente del Comité de Ética de la....., ubicada en la ....., correo electrónico: .....

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombres y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombres y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Huaraz, 10 de octubre de 2023

**\* Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante