



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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN TÓPICO DE
EMERGENCIA- PUESTO DE SALUD MAYABAMBA-
AYACUCHO-2021”**

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

AUTOR:

LIC. JARAMILLO VEGA, NANCY

<https://orcid.org/0000-0001-6290-4919>

ASESOR:

Mg. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

AYACUCHO – PERÚ

2022

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	42
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	49
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....	52

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación tiene como **objetivo:** principal Determinar relación entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Mayabamba– Ayacucho.2021. **Materiales y métodos:** Este trabajo académico se realiza en base a las premisas del enfoque cuantitativo y el diseño metodológico es el no experimental, transversal, Correlacional. La población estará conformada por los 100 usuarios que acuden al tópico de Emergencia en Puesto de salud de Mayabamba, Ayacucho- 2021. En la recolección de datos se empleará la técnica de encuesta y el instrumento de medición de las 2 variables la primera será del Nivel de Satisfacción del Usuario se empleará el instrumento que se utilizará el cuestionario de la Encuesta Quality Service, (SERVQUAL), y la segunda variable es de CARE Q, el que presenta 27 preguntas divididas en las siguientes subescalas o dimensiones. **Resultados:** los resultados serán procesados e ingresados a una base de Excel y serán calculados con un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 23. **Conclusiones:** la investigación nos brindará datos significativos para conocer el Nivel de satisfacción del Usuario y Calidad de atención de enfermería.

Palabras clave: Usuario, Calidad de atención, Enfermería; Tópico, Emergencia, (DeCS).

ABSTRACT

The main **objective** of this research work is to determine the relationship between the Level of User Satisfaction and the Quality of Nursing Care in Emergency Topics. Health Post Mayabamba-Ayacucho.2021. **Materials and methods:** This academic work is carried out based on the premises of the quantitative approach and the methodological design is non-experimental, transversal, Correlational. The population will be made up of the 100 users who attend the Emergency topic at the Mayabamba Health Post, Ayacucho- 2021. The survey technique and the measurement instrument of the 2 variables will be used in the data collection, the first will be of the Level of User Satisfaction, the instrument that will be used will be the questionnaire of the Quality Service Survey, (SERVQUAL), and the second variable is CARE Q, which presents 27 questions divided into the following subscales or dimensions. **Results:** the results will be processed and entered into an Excel database and will be calculated with a system, using the statistical package SPSS version 23. **Conclusions:** the research will provide us with significant data to know the Level of User satisfaction and Quality of nursing care.

Keywords: User, Quality of care, Nursing; Topic, Emergency, (DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2021 define que la calidad de Atención de Enfermería es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente también que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios(1).

En la búsqueda según La Organización Panamericana de Salud (OPS) en el año 2020 refiere que la Atención primaria en salud es un sistema sanitario basado en la atención primaria de salud orienta sus estructuras y funciones hacia los valores de la equidad y la solidaridad social, y el derecho de todo ser humano a gozar del grado máximo de salud que se pueda lograr sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social". "Los principios que se requieren para mantener un sistema de esta naturaleza son la capacidad para responder equitativa y eficientemente a las necesidades sanitarias de los ciudadanos (2).

En la búsqueda de evidencia nos muestra en el estudio realizado por Castellón (3), en Managua, Nicaragua, 2019, hace referencia que el 54,6% fueron mujeres, grupo etario 50-59 años con 34,3%, el mayor porcentaje de satisfacción en expectativas, para Empatía 95,0% y en percepción fue Confiabilidad con 89,49%. Capacidad de respuesta, con menor porcentaje en expectativa 89,3% y percepción 74,24%. La brecha más alejada de 0 fue Capacidad de respuesta - 0,75 puntos, con un índice de calidad de servicio de -0,46.

En esta parte Fernández, (4), En América Latina, en el 2019, menciona importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema

de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Según el estudio realizado por Santana y colaboradores (5), América Latina, 2019, Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. El análisis del perfil sociodemográfico de los entrevistados, se verificó que la edad varió de 18 a 79 años, con mediana de 48 años y el grupo de edad más frecuente fue entre 41 y 50 años. De los 275 entrevistados, 194 (70,5%) eran casados o vivían con compañero(a); 169 (61,5%) eran del sexo masculino; 155 (56,4%) estaban empleados y 154 (56,0%) estudiaron por un período igual o superior a nueve años

Según el estudio realizado por Cortez y colaboradores (6), Filipense , 2019, calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, mencionan que los resultados revelan que de la muestra estudiada, el sexo que predomina es el femenino (69%) con un grado de instrucción académico de secundaria (46%), de ellos, el rango de edad que tienen fluctúa entre los 20 a 29 año; se encontró que existe un mínimo porcentaje que no cuentan con un nivel de educación.

Por su parte Serrezuela y colaboradores (7), en Bogotá, en el año 2019 tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes que asistieron al Servicio de Urgencias en una Institución de Cuarto Nivel de Atención en Salud, durante Septiembre-octubre de 2019 donde se observa que en general el 43% de los pacientes encuestados manifiesta un nivel de satisfacción alto con relación a la atención de enfermería, seguidos del 42% quienes tienen un nivel de satisfacción medio, y el 15% restante consideran que es bajo.

Wilson L y Colaboradores (8), en lima, en año 2019, en contexto nacional mencionan, bajo la promulgación de la Ley N° 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud», se declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional". Acuerdo este Ley también el Estado Peruano busca que financiadores y prestadores de salud públicos y privados brinden un servicio de calidad sin

distinción mediante un seguro de salud que le permita acceder a los distintos servicios de salud dentro del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.

“El Ministerio de Salud (MINSA), Menciona en cuanto el Nivel de satisfacción del Usuario y la Calidad de Atención, 2020, 3 de cada 4 usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. También según (MINSA), menciona en esta parte que existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú” (9).

En esta parte según Murillo J y Colaboradores, (ENSUSALUD), Perú, 2019 menciona Acuerdo a los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (reportaron una satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa del 73,9% a nivel nacional un (incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto al 2019), siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales (66,7%) inferior al promedio nacional y las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú” (10).

Por su parte Vásquez y colaboradores, (11) en Lima, en el año 2020, Investigo la satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2019 utilizando la encuesta SERVQUAL y, mediante un muestreo no probabilístico, encuestó a 383 usuarios de Consulta Externa y 384 de Emergencia”. “Según este es estudio donde que nos refiere que la satisfacción global de los usuarios en Consulta Externa fue 46,8% y 52,9% en Emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en Emergencia fueron deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

La búsqueda de evidencia nos muestra en el estudio realizado por Richard y colaboradores (12) lima, 2020, mencionan en su muestra del estudio estuvo conformada por 292 pacientes que acudieron a consulta externa del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo. El 61,0% del

total de la muestra fue de sexo femenino, las edades más frecuentes oscilaron entre 36 a 45 años. El 34,0% de los pacientes contaban con secundaria completa, el 66,0% tenía Seguro Integral de Salud (SIS) y el 67% fueron pacientes continuadores. Estos y demás datos sociodemográficos se muestran en la.

Por otro lado, Rabanal J y Colaboradores, (13), Perú, 2020, Mencionan que uno de los principales cuestionamientos a la Salud Pública de parte de 50% de los usuarios es el problema de la atención por el personal de salud, más aún el de enfermería, que es la cara visible en todo el proceso de atención, siendo más notorio en el servicio de emergencia, que por sus características limita una adecuada atención. Si bien es cierto, uno de los factores para no alcanzar una atención de calidad es la infraestructura y la alta demanda de usuarios que acuden a esta área.

En esta Parte, Sánchez, (14), Lima, Perú, 2020, “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas”, menciona que los 150 encuestados se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo) y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30 % (5) estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho.

De la mismo modo Armas y Colaboradores (15),Jauja, 2019, “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya”, Describiendo las características de las variables y dimensiones de la presente investigación, en la parte descriptiva, se logra apreciar que la calidad del servicio en los usuarios de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya Jauja; del total de 86 encuestados, 48 individuos, que representa el 56% considera la calidad de servicio como muy buena. Luego, 32 sujetos, o sea 37% considera el nivel Buena. Luego 5 usuarios, es decir el 6% un nivel regular. Solamente uno considera mala calidad del servicio en el hospital.

Por su parte Padilla G y Colaboradores, (16), Lima Perú, 2019, Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, donde La correlación de Pearson es positiva aun 54% representando esta una buena asociación de las variables y siendo altamente significativo, según la prueba de independencia (Chi-cuadrado: $p= 0.0$ los niveles de calidad de atención en la dimensión técnico científico y la satisfacción de los pacientes es de 35%. Lo que significa que a una atención regular en la dimensión científico, habrá poca satisfacción; en cambio a una mejor calidad de atención mayor será.

A continuación, se define la Situación problemática de la siguiente Investigación: mencionando que Nivel de satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud". Podemos conocer el nivel de satisfacción que permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan también el Nivel de satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes, tales como organizarse, (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal salud.

El Nivel de satisfacción del Usuario es fundamental el trabajo en equipo en resguardo de la vida y la salud de las personas que acuden al Puesto de salud, siendo fundamental brindar un cuidado de calidad y oportuno. Referie también que la organización y gestión de la seguridad social de salud, trata de fomentar la conservación y el cuidado de la salud de la población a su cargo mediante la satisfacción adecuada de sus necesidades de atención de salud, con eficiencia en la producción de los servicios de salud a través del uso adecuado de los recursos institucionales (17).

La Calidad de atención de enfermería es la función de enfermería que implica un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta trabajo diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas que el personal de salud, las cuales

deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (18).

La calidad de atención de enfermería está implicada al cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento de cada usuario, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente así mismo la importancia de la calidad en la atención de enfermería existe diversos motivos por el cual la calidad en la atención de enfermería trasciende la sala de un hospital. entre ellos destaca los motivos éticos y deontológicos (19).

Por esta parte se menciona lugar de estudio que es el Puesto de Salud de Mayabamba, es un EESS de categoría I – 1 y forma parte de la Red de Salud Huamanga, de la DIRESA Ayacucho. Se encuentra ubicado en la zona norte del Distrito de Ocros-Centro de Salud Ocros, de la Micro Red Ocros. En relación a la demanda del EESS, tiene población de 986 Habitantes y asignada de 07 comunidades y dos comunidades Flotantes (Rosaspampa y Pacaypampa), siendo su jurisdicción son: Mayabamba, Yuraccancha, Cebadilla, Ccollay, Rimaymarca, Villa Pantipata, Patapata-Oroya (20).

El Centro Poblado cuentan con un Puesto de Salud llamado Mayabamba, donde se atienden todas las personas con un Seguro Integral de la Salud (SIS), este puesto de Salud cuenta con dos enfermeras, una obstetricia, una técnica en enfermería, cuentan con los equipos necesarios para una atención de calidad, el puesto de salud brinda los servicios de Creed, Obstetricia, área de Emergencia, área Farmacia. Las enfermedades más frecuentes que presentan en el dicho Centro Poblado son las siguientes como la gastritis con 30%, Hipertensión Arterial 25%, otra enfermedad son EDAS, con un 25%, IRAS, 30%, Osteoporosis y Artritis con un 15%.

Este presente trabajo de investigación nace porque en el puesto de salud se evidencia mucha queja de los pacientes en cuanto el trato del personal de salud hacia el usuario cosa que el nivel de satisfacción del usuario no es buena, cuando les preguntas a los pacientes menciona que el personal les trata mal, también por

falta de espacios adecuados, saturación de atenciones, ya que no existe Médico, ausencia de un sistema automatizado de registro de usuarios, la calidad de atención Enfermería puede verse afectada generando insatisfacción y rechazo del paciente, siendo perjudicial para el usuario e institución.

Frente a lo expuesto consideramos pertinente la realización de la presente investigación planteando el siguiente problema. ¿Cuál es la relación entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Mayabamba–Ayacucho, 2021?

La finalidad de la presente trabajo de investigación se tiene en cuenta investigaciones científicas que se mencionan a continuación como base teórica.

También Chávez (21), en Lima, en año 2019, utilizó el instrumento de Encuesta Quality Service (SERVQUAL) que permitió recoger información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital calificables por el usuario del 0 al 3 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas estuvieron distribuidas en las cinco dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05, Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09, Seguridad: Preguntas del 10 al 13, Empatía: Preguntas del 14 al 18, Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22. Donde se le asignó el siguiente puntaje a cada ítem: Satisfactorio (3), Medianamente satisfactoria (2), Insatisfactorio (1), Indiferente (no opina) (0). La expresión final para determinar el nivel de satisfacción fue: Nivel de satisfacción alta: (45-66 puntos), Nivel de satisfacción medio (regular): (23- 44 puntos), Nivel de satisfacción baja (Insatisfecho): (00-22 puntos).

“A continuación, se menciona las dimensiones del presente estudio de la variable 1, **Fiabilidad**: Es la capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. También se puede definir que la fiabilidad, es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento (22).

Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda. Por ejemplo, cuando un cliente le llame para solicitarle un servicio de emergencia, porque se ha quedado varado en una calle y requiere que acudan a reparar o remolcar el auto, evaluará cuánto tiempo se tarda en llegar y la manera en que lo hace. Pero la capacidad de respuesta no se mide exclusivamente en situaciones de urgencia, sino día a día en la atención diaria (23).

Se Define que la Seguridad se entiende como una medida de asistencia, subsidio o indemnización. En este contexto, existen algunas palabras con significado similar como estabilidad, garantía, protección, asilo, auxilio, amparo, defensa y fianza. Del mismo modo, palabras opuestas serían desprotección y desamparo” (24).

Se define Empatía: cuando nos referimos a la capacidad humana de conectarnos emocionalmente con los demás, pudiendo percibir, reconocer, compartir y comprender el sufrimiento, la felicidad o las emociones de otro. Es decir, se trata de una reacción inmediata e inconsciente, que no pasa por la razón y el intelecto, y que nos lleva a participar afectivamente en la situación de otro ser humano. La empatía es una característica muy valorada en el comportamiento humano (25).

La calidad de atención de enfermería es la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales. En el que se valora el trabajo realizado por las enfermeras y de la actitud en cada una de ellas al momento de atender al paciente.

La Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, la calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes (26).

“En el segundo instrumento que se utilizara en la siguiente investigación es de calidad, fue para la medición de la satisfacción es utilizada el instrumento CARE Q

(Caring Assessment Instrument) que mide 6 dimensiones denominados: accesibilidad; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento” (27).

Accesibilidad: Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función de las necesidades del paciente” (28).

Explica y Facilita: Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma precisa” (29).

Conforta: Se vincula al cuidado que brinda el personal de enfermería con el objetivo que el paciente hospitalizado estén cómodos, dándole ánimos para seguir con su tratamiento, generando un clima de bienestar (30).

Se Anticipa: El profesional de enfermería planifica sus tareas y actividades en función de la atención de sus pacientes, así evitar complicaciones (31).

Mantiene Relación de Confianza: Se forma a través del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación, haciéndole sentir que se preocupan por él como ser humano (32).

Monitorea y Hace Seguimiento: Controla cada uno de los pasos de la estadía del paciente, desde que llega área de emergencia, monitoreando el progreso del mismo. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes (33).

También mencionamos una de las teóricas más importantes que es Florence Nightingale, donde nos dice que el cuidado de enfermería ha sido definido por muchos teorizadores y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nightingale, quien delineó los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado” (34).

Una de las teorías que sustenta el presente trabajo académico es la teoría descrita por Jean Watson teoría de cuidado humano menciona que cabe la menor duda que cuidar es una actividad que conjuga una relación humana, con unos procesos para hacerlo y eso va más allá de la enfermedad. En el caso de la enfermería, el cuidado del paciente o de una sociedad es la parte central de su actividad e implica al paciente o grupos humanos y al profesional como receptores y transmisores simultáneamente”. “Donde menciona que el trabajo de la enfermería tiene que ver con tres cosas, (35).

A continuación, también Mencionamos varios antecedentes internacionales que se igualan al fondo de la investigación del presente trabajo.

Por su parte Paute (36), en Cuenca – Ecuador, en el año 2020, El objetivo de trabajo fue Determinar la Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores Centro Geriátrico Cristo Rey”. Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, Menciona que el Nivel de satisfacción de usuario y calidad de atención es 81% de adultos mayores mencionaron que es buena, de tal manera que creen que la enfermera al cuidado, está en la capacidad y calidad para brindar el cuidado necesario, mientras que el 19% de adultos indicaron regular, no hay casos de adultos que mencionarán que la disposición por parte de la enfermera sea mala.

Por su parte Belaunde (37), en México, en el año 2018, menciona que el nivel de satisfacción con los cuidados recibidos por los adultos mayores, casi en su totalidad indicaron que se encuentran satisfechos (99%) solo en 1 caso se mencionó que no se encuentran satisfechos y que deben ser mejorados”. Donde el 77% de adultos mayores, mencionaron que la atención en la institución es buena, el 23%; indicó que es regular, ningún adulto mayor indicó que la atención en los cuidados de enfermería fuese mala”.

Por su parte Gonzales (38), en Ecuador en el año 2020, Investigo sobre el Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora” menciona que se utilizó una muestra de 220 pacientes que cumplieron con todos los criterios de inclusión. Para la medición del nivel de satisfacción se

utilizó la encuesta tomada del modelo SERVQHOS”. “En conclusión menciona que la encuesta consta de 16 preguntas de opción múltiple que fueron adaptadas a esta investigación para facilitar su comprensión, permiten conocer la opinión del usuario acerca de la calidad del servicio hospitalario recibido, donde se evidencio mayor nivel de satisfacción en adultos mayores en un 31,6% y en usuarios de instrucción secundaria 16.2%.

Por su parte Vera (39), Guayaquil, Ecuador, en año 2020, realizo un estudio titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, menciona su importancia es cada vez mayor por la alta demanda en salud que tienen los países. Ecuador dispone de una red de Hospitales Públicos, y tiene como política el brindar un servicio de calidad para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos a un 55%; donde se evaluará el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica, La muestra fue de 357 de niños. Metodología.

En esta parte Mariñas (40), en Pucallpa, Lima, en año 2020, realizo un estudio, Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas” donde evidencia los usuarios, 0.3% (1) mostraron una calidad de servicio regular el 0.0% (0) calidad de servicio mala,12.1% (37) evidencia una calidad de servicio buena 14.7% (45) tienen una calidad de servicio muy buena, 14.0% (43) presentaron una calidad de servicio muy alta, 59.0% (181) recibieron calidad de servicio muy alta . Concluyéndose existe relación altamente significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Por su Parte Villena (41), en Lima, en año 2020, en su estudio titulado con el objetivo de Determinar la Calidad de Servicio y Satisfacción del Paciente Post Quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente post quirúrgico 66% de los usuarios, Existe relación significativa entre los aspectos tangibles de 25% y la satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa con 23%.

Por su parte Mendoza, (42), en Lima-Perú, en el año 2019, donde realizo el estudio, “con el Objetivo Determinar la relación de Nivel de Satisfacción de las Madres y la Calidad de Atención brindada por el Personal de enfermería en el Consultorio de

Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte”. Donde concluye 125 usuarios mencionan que el nivel de satisfacción de la madre con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a niños menores de un año en el consultorio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud de Lima norte es 99%, se concluyó que en su mayoría las madres se encuentran satisfechas ya que consideran que la enfermera explica, orienta con términos claros y sencillos.

Por su parte Godoy, (43), en Ayacucho, en el año 2018, realizó un estudio, “con el objetivo de Determinar la Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud – Ayacucho”, Donde la percepción es satisfecha con 45%, que evidencia una adecuada calidad de los servicios a nivel general, generando un buen nivel de satisfacción en los servicios de salud. A nivel de los objetivos específicos, de acuerdo a la dimensión infraestructura, muestran una percepción de poco satisfecho en la dimensión módulos de atención 22%, donde menciona que existe una percepción de satisfecho en la dimensión consultorio.

El presente trabajo académico es importante porque nos va a medir los indicadores para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios que nos proporciona sobre la calidad de atención enfermería percibida en los diferentes aspectos que reciben los usuarios tanto en instructora, procesos y resultados.

En cuanto a la justificación del siguiente trabajo de investigación podemos mencionar que no existe una evidencia científica referente al tema de Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería en Tópico de Emergencia. “Puesto de Salud Mayabamba, ya que actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados brindará un valor teórico, del Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería y mejorar de forma óptima para una atención de calidad de enfermería y el servicio brindado en tópico de emergencia.

De esta forma ya que permite generar conocimiento para comprender mejor los problemas que afectan la salud de la población y a partir de ello proponer estrategias y soluciones”. “En ese sentido, la Investigación que se realiza es una

función que todo sistema de salud requiere cumplir puesto que ello contribuye con la prevención y control de los problemas de la población.

Así como también permitirá un aporte de valor práctico, donde se realizará muestra de variables analíticas de los resultados así para realizar cambios importantes que permitan tener en cuenta las recomendaciones y conclusiones así al futuro tomar como ejemplo para otras investigaciones.

Valor social del presente estudio permite instar a los estudiantes de la salud, a investigar más sobre estos temas y su aplicación en políticas para mejorar el nivel de satisfacción del usuario, y calidad de atención de enfermería, único camino para salir del círculo de la enfermedad y la pobreza, y llevarlos a construir un Perú cada vez más saludable. También ayuda a entender la calidad de atención de enfermería al usuario que acude en servicio de emergencia y su utilidad para una salud pública que persigue la equidad en salud y mejorar la salud de la población, en general, y promocionar su salud, en particular, implica el reforzamiento de la acción comunitaria para abordar una atención de calidad al usuario de dicha población en estudio. Además, es conveniente para las autoridades regionales de la Dirección Regional de salud de Ayacucho y el municipio de la Centro Poblado de Mayabamba, en el campo de la salud, así como para la población en general de Puesto de Salud Mayabamba.

Porque los resultados de la investigación pueden contribuir a que las personas identifiquen su nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería y se motiven a operar cambios en conductas promotoras de salud, valor metodológico donde se utilizará el materiales y métodos, diseño de investigación, Población, muestra de la investigación, los Variables, Técnica e instrumento de recolección de datos, análisis de los resultados utilizando procedimientos estadísticos de esta manera se desarrollara”.

Respecto a esta problemática nos formulamos como Determinar la relación entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y la Calidad de Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Mayabamba–Ayacucho.2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se encuentra entre los estudios de tipo de enfoque cuantitativo método descriptivo simple. Diseño de investigación es de tipo no experimental por que se clasifican según los momentos en los cuales son recogidos los datos requeridos para el análisis de los fenómenos o procesos estudiados y correlacional porque se va relacionar ambas variables del estudio donde medirá la relación causa y efecto del Nivel de Satisfacción del Usuario y la calidad de atención de enfermería. para obtener resultados que nos ayuden a solucionar el problema de la presente investigación.

Cuantitativo porque en cuanto a sus características, indica que el plan de trabajo dentro del enfoque cuantitativo es completo, estructurado, minucioso, detallado, cronogramado, inclusive debe contener los instrumentos de recolección de la información (44).

Correlacional porque la investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña (45).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población: La población es el conjunto de personas o animales de la misma especie que se encuentran en un momento y lugar determinado (46).

En el presente trabajo académico será un total de 100 usuarios que acuden al tópico de Emergencia de Puesto de salud de Mayabamba- Ayacucho del mes Junio a Diciembre de 2021.

Muestra: Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio (47)

La muestra fue obtenida mediante la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% (1.95) y un margen de error del 5% (0.05) fue un total de 91 usuarios al mes calculado de la siguiente manera.

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N = tamaño de la población. (100)

Z = nivel de confianza. (1.95)

p = probabilidad de éxito. (0,5)

q = probabilidad de fracaso. (0,5)

n = tamaño de la muestra.

E = Error estándar (0.05)

Aplicación de formula:

$$n = \frac{100 \cdot 1.95^2 (0.5) (0.5)}{(100-1)0.05^2 + 1.95^2(0.5 - 0.5)} = 91$$

El tipo de muestreo a realizar por este estudio fue probabilístico, fue 91 usuarios que acuden al tópico de Emergencia de Puesto de salud de Mayabamba-Ayacucho- 2021.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- ❖ Los usuarios que desean participar de manera voluntariamente en el estudio y que firma el consentimiento informado.
- ❖ Usuarios mayores de 18 años a más de ambos sexos.
- ❖ Usuarios que acuden frecuentemente al tópico de Emergencia del Puesto de salud Mayabamba.
- ❖ Los usuarios que acuden frecuentemente por una enfermedad crónica.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- ❖ Los usuarios que no desean participar en el estudio.
- ❖ Usuario que tuvo algún trastorno mental.

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo académica tiene como variable principal el Nivel de Satisfacción del Usuario, calidad de atención de enfermería del Puesto de Mayabamba – Ayacucho- 2021, según su naturaleza, es una variable cualitativa y su escala de medición es ordinal.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Variable independiente.

Definición conceptual.

“Es la sensación, percepción de los usuarios del tópico de Emergencia sobre el nivel de satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan” (48).

Definición Operacional:

“Es el grado de expresión relacionado al bienestar al bienestar que experimenta una persona en la atención que brinda el personal en el servicio de tópico de emergencia el cual es determinado utilizando la herramienta SERVQUAL”.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Variable independiente.

Definición Conceptual:

La calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad (49).

Definición Operacional: Es la percepción que tiene el paciente en relación enfermera, paciente donde promueve su apoyo y ayuda, hace alusión al

comportamiento del cuidado esencial del profesional de enfermería. Es la percepción, comunicación que brinda la enfermera de manera clara y oportuna al paciente sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados que recibirá para su bienestar y recuperación. Sensación que tiene el usuario a la atención que puede experimentar cuando la enfermera se acerca, escucha con atención e involucra a la familia en su cuidado (53)

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“En la presente Investigación se empleó la técnica a utilizar durante la recolección de datos será la encuesta y entrevista. “Que es una Técnica es un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales, es aplicado en una tarea específica, con base en el conocimiento de una ciencia o arte, para obtener un resultado determinado” (50).

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el siguiente trabajo de investigación se utilizará 2 instrumentos

Instrumento N° 01

“En Cuanto el instrumento de recolección de datos para la medición de variable principal Nivel de satisfacción del usuario que se utilizará el cuestionario de la Encuesta Quality Service, (SERVQUAL) el cual fue diseñado por la enfermera cornejo Aguilar M (34). Fue validada en su versión en español por estudiantes de la Universidad Andina de Cusco para la población Cusco en 2019. Con indicadores de validez y confianza de 89% y fue utilizado en 2021 en un estudio realizado Ayacucho-Perú dicho instrumento se encuentra comprendido de 22 preguntas cerradas cada una de ellas calificables por el usuario del 0 al 3 (de menor calificación a mayor calificación). Estas preguntas estuvieron distribuidas en las cinco dimensiones de evaluación de la calidad (51)”.

- ❖ **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05
- ❖ **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09
- ❖ **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13

- ❖ **Empatía:** Preguntas del 14 al 18
- ❖ **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22

Dónde se le asignó el siguiente puntaje a cada ítem:

- ❖ Satisfactorio (3)
- ❖ Medianamente satisfactoria (2)
- ❖ Insatisfactorio (1)
- ❖ Indiferente (no opina) (0)

La expresión final para determinar el nivel de satisfacción fue:

- ❖ Nivel de satisfacción alta: (45-66 puntos)
- ❖ Nivel de satisfacción medio (regular): (23- 44 puntos)
- ❖ Nivel de satisfacción baja (Insatisfecho): (00-22 puntos)

INSTRUMENTO 2.

“Así mismo se menciona el siguiente cuestionario de la variable que es Calidad de atención de enfermería, se utilizara el siguiente cuestionario de Care-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) que ha sido elaborado por la enfermera Patricia Larson en 1998. Fue validado en su versión en español por los estudiantes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, para la población lima en 2019, Con indicadores de validez y confianza de 88% y fue utilizado en 2021 en un estudio realizado Ayacucho-Perú dicho instrumento para el servicio de emergencia de un hospital nacional Con indicadores de validez y confianza de 88 a 0.97% y fue utilizado en 2021 en un estudio realizado Ayacucho-Perú. La escala cuenta con 46 ítems y está dividida en 6 dimensiones (51)”.

- ❖ Categorías escala Care – Q

Rango	Calidad de atención enfermería
1 – 61 pts	Calidad buena
62 – 123 pts	Calidad adecuada
124 – 184 pts	Calidad inadecuada

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuadro posible respuestas. El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, Las 5 primeras subescalas del cuidado se clasificarán en bajo, medio y alto.

Para la recolección de datos se contará con un cuestionario CARE Q que se divide en dos partes:

- ❖ Características generales del paciente constituido por 2 ítems: sexo y edad.
- ❖ Contiene seis categorías determinadas para medir el grado de satisfacción de

Los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería constituido de 46 ítems:

- ❖ Accesibilidad (5 preguntas) del 1 al 5
- ❖ Explica y facilita (5 preguntas) del 6 al 10
- ❖ Conforta (9 preguntas) 11 al 19
- ❖ Se anticipa (10 preguntas) 20 al 29
- ❖ Mantiene relación de confianza (9 preguntas) 30 al 38
- ❖ Monitorea y hace seguimiento (8 preguntas) 39 al 46

Finalmente, de acuerdo a la calidad recibida de cada usuario haya obtenido en cada uno de los ítems.

Los puntajes asignados a cada pregunta para medir el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería serán de 1 a 4 puntos.

2.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para el desarrollo del trabajo Académico de campo se solicitará a la Dirección general de la Universidad María Auxiliadora una carta de presentación, con dicho documento se gestionará el permiso de acceso a la Jefa de Puesto de mayabamba – Ayacucho, en Tópico de emergencia, para poder ver la calidad de atención que reciban cada usuario en dicha institución teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión para el desarrollo del siguiente cuestionario.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se realizará en el mes de Setiembre del presente año, esta actividad se realizará en 5 días consecutivos de la semana. A cada Usuario en tópico de emergencia se les explicara los objetivos del estudio para invitarlos a participar, así mismo se le entregara el consentimiento informado para su debida participación. El llenado del cuestionario de cada usuario tomara un tiempo aproximado de 15 a 40 minutos como promedio. Luego de terminar el trabajo de campo, se procederá a verificar cada una de las fichas, valorando la calidad del llenado, que se encuentre completo y se procederá a la sumatoria de la puntuación respectiva.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Para la realización del análisis estadístico de la variable principal de esta investigación se aplicará las pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencia central, además de ello algunas pruebas correlacionales para comprobar la hipótesis de estudio. La información consignada en la recolección de datos se procesará en el soporte de paquete estadístico SPSS 23 de la última versión y de manera automatizada.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

“En la siguiente investigación se tomará en cuenta los cuatro principios básicos de la bioética, los aspectos a mencionar son: aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia” (52).

“Todo ello tendrá una validez para dar protección a los participantes de este estudio, así mismo se aplicará el consentimiento informado brindando una información previa de forma clara a todos los participantes”.

A continuación, en cuantos a los principios bioéticos tenemos:

Principio de Autonomía

“El principio de autonomía alude al derecho del paciente de decidir por sí mismo sobre los actos que se practicarán en su propio cuerpo y que afectarán de manera directa o indirecta su salud, su integridad y su vida por ejemplo más el que el principio de autonomía juega un papel central es el secreto profesional” (41) este principio será aplicado en esta investigación al abordar al participante el consentimiento informado será el documento que tomará al involucrado de los participantes.

Principio de beneficencia

“Este principio se refiere a la obligación de prevenir o aliviar el daño hacer el bien u otorgar beneficios, deber de ayudar al prójimo por encima de los intereses particulares, en otras palabras, obrar en función del mayor beneficio posible para el paciente y se debe procurar el bienestar la persona enferma” (53). en esta investigación se ayudó al paciente satisfacer la necesidad de salud a conocer su calidad de vida al afrontar su enfermedad.

Principio de no maleficencia

“En este principio de la bioética nos dice de no hacer daño a los demás y tampoco hacer algo que no desean (54)”. En el estudio no les causó ningún daño a los participantes, al contrario, se les ayudó a despejar cualquier duda que tengan.

Principio de Justicia

“Este principio de justicia comprende el uso racional de recursos disponibles que permita el ejercicio pleno del derecho a la salud, lo que apunta no sólo a los

ciudadanos, salvaguardando su dignidad de personas, sino a las obligaciones del estado de asegurar, responsablemente, el mínimo de los mínimos” (55). Los participantes del siguiente estudio serán tratados por igual sin preferencia alguna, con un trato de cordialidad y amabilidad y respeto manteniendo la ética.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de Actividades

Acuerdo al cronograma de actividades involucra todas las actividades a desarrollar durante el trabajo académico, normalmente se recurre a un cronograma de Gantt, donde mencionan las actividades a desarrollar y el tiempo que va durar todo trabajo.

ACTIVIDADES	2021																							
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	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	■	■																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios		■	■	■	■	■	■	■																
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■	■																
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			■	■	■	■	■	■																
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.			■	■	■	■	■	■	■															
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					■	■	■	■	■	■														
Determinación de la Población, muestra y muestreo									■	■	■	■												
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									■	■	■	■												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									■	■	■	■	■											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio									■	■	■	■	■											
Elaboración de los anexos													■	■										
Evaluación anti plagio – Turnitin													■	■	■	■	■	■	■	■				
Aprobación del proyecto																	■	■	■	■				
Sustentación del proyecto																					■	■		

3.2 Recursos Financieros

Acuerdo a los recursos financieros está implicada más a la parte del presupuesto y los gastos a realizar durante la realización de trabajo académico. Es muy importante ser muy minucioso en esto para no excedernos de lo planificado y poder cumplir con los objetivos trazadas durante todo el desarrollo de trabajo de investigación.

MATERIALES	2021		2022								TOTAL
	SETIEM	OCTU	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	S/.
Equipos											
1 laptop	S/.1700										S/.1700
USB	S/.15										S/.15
Útiles de escritorio											
Lapiceros	S/.2										S/.2
Lápiz								S/.5			S/.5
Tableros								S/.10			S/.10
Hojas bond A4		S/.8						S/.9			S/.17
Material Bibliográfico											
Libros	S/.20	S/.20	S/.30	S/.20							S/.90
Fotocopias	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15		S/.25		S/.50	S/.165
Impresiones	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15	S/.15		S/.30		S/.20	S/.140
Espiralado								S/.10		S/.40	S/.50
Otros											
Movilidad								S/.70		S/.70	S/.140
Alimentos	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.100
Llamadas	S/.15	S/.15	S/.10	S/.10	S/.15	S/.15	S/.10	S/.10	S/.9	S/.9	S/.118
Recursos Humanos											
Digitadora	S/.40									S/.40	S/80
Imprevistos*		S/.90		S/.90						S/.90	S/.270
TOTAL	S/.1832	S/.173	S/.80	S/.160	S/.55	S/.55	S/.20	S/.179	S/.19	S/.329	S/.2902

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud, (OMS), (1), Define un “marco de referencia sobre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de enfermería y sistemas de salud[sede web], Lima Peru, 2021 [acceso 20 de mayo 2021] Disponible en Internet [https://sisbib.unmsm.edu .pe/bVrevistas/situa/2004_n23/satisfacci on.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bVrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm).
2. Organización Panamericana de salud., (OPS), (2). Define Nivel de “Satisfacción de Usuario y Calidad de atención en salud, [sede web], Lima Peru, 2020 [acceso 20 de mayo de 2020], Disponible en Internet <https://www3.paho.org/hq/index.php?option=comcontent&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es>.
3. Castellón, R. (3), Satisfacción del Usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de managua nicaragua, [Tesis de Licenciatura] Managua, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, 2019 [acceso 20 de mayo de 2022] Disponible en [https://repositorio.unan.edu .ni/12093/1/t1073.pdf](https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf).
4. Fernández E , Satisfacción del Usuario de la Atención Que Recibe del Personal de Enfermería en el Centro de Atención Permanente Cap de Cunén, Quiché, Guatemala, America Latina, [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de mayo de 2022];31(2): 100 – 210. Disponible en Internet <http://repositorio.siblo.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>.
5. Santana J, Bauer A, Minasava R, Queiroz A, Gomes M, Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza [Revista en Internet]; 2019; [Latino-Am. Enfermagem] [acceso 20 de mayo 2022]; 22(3):454-60 Disponible en internet <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>.

6. Cortez J, Fariño, Alicia Cercado-Mancero; Elsa Vera-Lorenti; José Valle-Flores; Andrea Ocaña-Ocaña; Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, Filipense, [Revista en Internet]; 2019; [acceso 20 de Mayo de 2022] Disponible en Internet <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf> (7).
7. Serrezuela Tamayo D, Cortés Angela J, Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al servicio de Urgencias, Frente a la Atención de enfermería en una institución de cuarto nivel de Atención en Salud, en Bogotá. septiembre-otubre de 2019 [TESIS DOCTORAL] Bogota 2019, Pontificia Universidad Javeriana [Acceso 21 de mayo de 2022] Disponible en internet <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9783/Tesis12.pdf?sequence>.
8. Wilson L, Aníbal Velásquez, Carlos Ponce, La ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud en el Perú: Análisis de Beneficios y Sistematización del Proceso desde su Concepción hasta su Promulgación, [Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica], [Revista en Internet], 2019, [Acceso 21 de mayo 2022] 21(2): 110 – 120. Disponible en Internet [http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2#:~:text=La%20Ley%2029344%20tiene%20como,supervisi%C3%B3n%20del%20aseguramiento%20\(1\)](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a13v26n2#:~:text=La%20Ley%2029344%20tiene%20como,supervisi%C3%B3n%20del%20aseguramiento%20(1)).
9. Ministerio de salud., (MINSA), [sede web] Lima Peru, Ministerio de salud, 2019 “Menciona en Lineamientos generales para la organización de los establecimientos de salud del primer nivel de atención” lima Perú., 2019., [acceso el 21 de mayo de 2022] Disponible en Internet <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2139.PDF>
10. Murillo J, Luciana Bellido-Boza, Percy Huamani Ñahuinlla, Gladys Garnica-Pinazo, Oscar Munares-García, José Del-Carmen, Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD, An. Fac. med, [Revista en Internet], 2019 [Acceso 22 de mayo de 2022]; 22 (3):89-100. Disponible en Internet

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000300003.

11. Vásquez Navarro A, Maria Rivera B, Evelyn Diane Tocto, Velasquez Patricia A, La satisfacción de usuarios externos en Consulta Externa y Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en el 2019 [Tesis de Especialidad] Lima 2019 Universidad Peruana Cayetano Heredia [acceso 21 de mayo 2022], Disponible en Internet https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Richard J. Febres-Ramos, Miguel R, Mercado-Rey., (4), Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú [Revista en internet] 2020 [acceso 18 de mayo 2022] 20 (3): 181-546 Disponible en internet http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.
13. Rabanal Jacqueline Elizabeth, Oswaldo Lazo-González, Gustavo Nigenda, Sistema de salud de Perú, Centro de Investigación en Sistemas de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública, [Revista Internet]; 2020, abril [acceso 22 de mayo 2022], 12 (1):50-80. Disponible en internet <https://www.scielosp.org/article/spm/2011.v53suppl2/s243-s254/#:~:text=El%20sistema%20de%20salud%20del,corresponde%20a%20la%20seguridad%20social>.
14. Sánchez, A, Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. [Tesis de licenciatura], Lima-Perú, Universidad san Martín de Porres, 2020, [acceso 21 de mayo 2022] Disponible en internet <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>.
15. Armas Felicia J, Cuadrado L, Chávez Santivañez A, Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, [Revistas] [Revista en internet], 2019, 10 (2); (22 - 35)

- [acceso 21 de mayo 2022] [Disponible en Internet file:///C:/Users/NANCY/Downloads/55-Texto%20del%20art%C3%ADculo-337-2-10-20210717.Pdf.
16. Padilla Gamarra, Judith Antonia, Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, [Tesis de Licenciatura], Perú, Universidad Cesar Vallejo 2019 [acceso 21 de mayo de 2022], Disponible en Internet https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 17. Jaramillo, C, Geovanna Vaneza Fabara Núñez, Rosa Gabriela Falcón Maldonado; Nivel de Satisfacción y Calidad de atención, [sede web], Ecuador, Universidad Técnica de Ambato, 2018, [acceso 22 de mayo de 2022], Disponible en internet. file:///C:/Users/NANCY/Downloads/324-Art%C3%ADculo_manuscrito_ensayo-3652-3-10-20210211.pdf.
 18. Jimenes K; Definición de calidad, [Internet], Conexión ESAN Chile, 2019, [acceso 23 de mayo de 2022], Disponible en Internet <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.
 19. Castillo R, Definición de Percepción del Usuario, [Internet], Instituto Nacional de Salud Pública 2020, [acceso 23 de mayo de 2022], Disponible en Internet <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/666/51>.
 20. Documento Dirección Regional, Salud de Ayacucho, Red de Salud., Huamanga, Microred Ocros, P.S. Mayabamba., 2021., [Acceso 24 de mayo de 2022] Disponible en Internet <https://tierra.tutiempo.net/peru/mayabamba-pe039160.html>.
 21. Alva k; Mejorando el Nivel de Satisfacción en el Usuario que Acude al Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Magdalena Nueva–Chimbote, [Tesis de Licenciatura]. Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote, 2018 [Internet], Disponible en internet <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19290>

22. Carrión F, La Importancia de Fiabilidad [Revista Peruano]. [Internet] 2020, noviembre, [Acceso 24 de mayo 2022], 33(1):40-55 Disponible en Internet <https://www.riojasalud.es/servicios/urgencias/articulos/urgencias-y-emergencias>.
23. Gonzales K, Capacidad de Respuesta [Revista Argentina] [Internet], 2019, Marzo [Acceso 24 de mayo 2022], 27(2):67-100 Disponible en Internet <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-un-puesto-de-salud>.
24. Münch D, Seguridad, Academia México, [revista México], [Internet] 2018, [Acceso 24 de mayo] 16 (1):67-90 Disponible en Internet <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>.
25. Benavente R, Importancia de Empatía [revista chilena] [Internet], 2020 [acceso 26 de mayo de 2022], 10 (3):120-220 Disponible en Internet https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf.
26. Rosales S, Calidad de Atención en los Centros de Salud, [Revista Peruana], [Internet] Perú, 2019, [acceso 25 de mayo de 2022], 25 (2):50-150 Disponible en Internet [file:///C:/Users/NANC Y/Downloads/3713Texto %20del%20art%C3%ADculo-10481-3-10-20200611.pdf](file:///C:/Users/NANC%20Y/Downloads/3713Texto%20del%20art%C3%ADculo-10481-3-10-20200611.pdf).
27. Aduato Quispe, G “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza” [tesis de licenciatura], Lima, Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019” [acceso 29 de mayo de 2022]; Disponible en Internet http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
28. Gutiérrez P, Importancia de Accesibilidad [Revista Boliviana], [Internet] Bolivia, 2018, [Acceso de 4 de junio de 2022], 35 (2):100-250 Disponible Internet <https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad>.

29. Sandoval Y; Importancia de Explica y Facilita [Revista Peruna] [Internet] Perú 2020, [Acceso 5 de junio de 2022],50 (1):100-250 Disponible en Internet https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf.
30. Sánchez E, "Importancia de Conforta y las Causas",[Revista boliviana],[Internet], Bolivia 2019 [Acceso 4 de junio 2022] 66 (2):220-350 Disponible en Internet <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/642>.
31. Carranza C, Definición Anticipa [Revista Peruna] [Internet] Perú 2018, [Acceso 7 de junio de 2022],77[2]:15-33 Disponible en Internet https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf.
32. Morrales J, Importancia de Mantiene Relación de Confianza [Revista Peruna], [Internet] Perú 2019, [Acceso 2 de junio de 2022],54[1]:66-70 Disponible en Internet https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf.
33. Rodríguez., M., Teorías de enfermería y cuidado humano, Jean Watson, Florencia Nightingale [Revista de enfermería] [Internet] Canada 2018, [Acceso 20 de de mayo 2022] 67[3]:100-200 Disponible en Internet <https://lahora.gt/enfermeria-teoria-del-cuidado-humano/>.
34. Hernández A, Rojas C, En la Importancia de Teorías Lima., [Revistas de Enfermería], [Internet] Perú 2019 [Acceso 30 de Mayo 2022] 54[2]:99-120 Disponible en Internet, <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sciarttext>.
35. Jesús, A. En la Importancia de la Teoría Florencia Nightingale [Revistas de Enfermería], [Internet] Perú 2018 [Acceso 30 de Mayo 2022] 67[1]:50-120 Disponible en Internet <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>.
36. Paute k, Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores Centro Geriátrico Cristo Rey, [Tesis de Licenciatura] Cuenca, Ecuador, Universidad Cuenca, 2020, [acceso 25 de

- mayo de 2022] Disponible en Internet, <http://dspace.u.cuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34153/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N.pdf>.
37. Belaunde E, (37), Nivel de satisfacción [Revista Kennedy], [Internet], Europa, 2020, [Acceso 3 de junio 2022], 78 (9):50-200 Disponible en Internet, <https://www.Enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>.
38. Gonzales C, “Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora”, [Tesis de Licenciatura], Loja – Ecuador 2020, Universidad general Loja, Ecuador, [acceso 29 mayo de 2022] Disponible en Internet https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf.
39. Vera M, “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, [Tesis de Licenciatura], Ecuador 2020, Universidad del Milagro de Ecuador, [Acceso 24 de Mayo de 2022] Disponible en [Internet] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
40. Mariñas G, Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, [Tesis de Licenciatura], Lima 2021, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas , [Acceso 26 de mayo de 2022] Disponible en Internet http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNT_RM/2241/Mari%C3%B1as%20Vega%20Gladys%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
41. Villena R, “Nivel de Satisfacción de los Pacientes sobre el Cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia de un Hospital, [Tesis de Licenciatura], Lima, 2019, Universidad Peruana Cayetano Heredia, [Acceso de 26 de mayo de 2022], Disponible en Internet. <https://repositorio>.

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

42. Mendoza K, "Nivel de Satisfacción de las Madres con la Calidad de Atención Brindada por el Personal de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte, [Tesis de Licenciatura], Lima Perú 2019, Universidad Privada del norte, [Acceso 23 de mayo de 2022], Disponible en internet <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehembli%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
43. Godoy A, "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud, [Tesis de Licenciatura] Ayacucho 2019, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, [Acceso 22 de mayo de 2022] Disponible en Internet <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/ TESIS GODO YAY DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
44. Romero T, Importancia de cuantitativo, revista quisiónpro, [Revista Internet] Perú 2019 [Acceso 20 de mayo de 2022]: 22 (4), 36-99 Disponible en internet. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>.
45. López P, Definición de Correlacional, [Revistas de Peruana], [Internet Cochabamba 2019 [Acceso 30 de Mayo 2022] 44[1]:99-220, Disponible en Internet http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012.
46. Castro M, "La enfermería y la investigación Importancia Población [Revista Médica Clínica] [Internet], Argentina 2018,[Acceso 30 de Mayo] 29 [3]:100-330 Disponible en internet <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-la-enfermeria-y-la-investigacion-S0716864-01830053>.

47. Gutiérrez M; Importancia muestra de un estudio, [Revista Mundial] [Internet] Argentina 2017; [Acceso 2 de junio de 2022], 30 [2]:55-150 Disponible en Internet http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-031919950001000001.
48. Ramos F, En su Estudio, "Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo" [Tesis de Licenciatura], Peru, Universidad de Huancayo 2022 [Acceso 29 de mayo de 2022], Disponible en Internet https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana.
49. Ponce M, "Calidad del Cuidado Enfermero y Nivel de Satisfacción del Familiar Acompañante del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital Rezola Cañete", [Tesis de Licenciatura], Lima, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018 [Acceso 30 de junio de 2022] Disponible en Internet <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8628/ENSpochmc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
50. Isabel., A., Importancia de recolección de datos, métodos y técnicas e instrumentos [Revista Peruana], [Internet] Cajamarca 2020 [Acceso 2 de mayo de 2022]:31[1]60-200, Disponible en Internet <https://www.postgrado.une.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>.
51. Romero., A. Aparicio, P., Martínez., C., Méndez., "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital nacional sur este salud cusco - noviembre diciembre 2018" [tesis de licenciatura], Universidad Nacional de cusco, 2018, [Acceso 1 de junio de 2022] Disponible en Internet https://sisbib.unmsm.edu.pe/bv_revistas/situa/2001n17/satisfaccion.htm.
52. Montalvo R, "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital regional del en el Instrumento Validado [Tesis de Licenciatura] cusco, Peru, Universidad Andina de cusco 2019" [internet] [acceso 29 de mayo 2022] Disponible en Internet. <https://www.enfermeria21.com/revist>

as/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de.

53. Morales E. “Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia” [Tesis de Maestría], Lima, Universidad Peruana Cayetano Heredia” 2019 [Internet], [Acceso 30 de junio de 2022] Disponible en Internet http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003.
54. Vargas V, “Titulado Mejora en la Calidad de Atención del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital la Caleta – Chimbote, [tesis de licenciatura], Chimbote- 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, [Internet] [Acceso 20 de mayo 2022] Disponible en Internet http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3856/calidad_de_atencion_vargas_villa_evelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
55. Vargas V, “Mejora en la Calidad de Atención del Paciente Crítico Servicio de Emergencia Hospital la Caleta” [Tesis de Licenciatura]; Chimbote, 2019, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, [Internet] [Acceso 20 de mayo de 2022], Disponible en Internet [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3856/calidad_de_atencion_vargas_villa_evelyn.pdf?sequence=1&isallowed=y.ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\)](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3856/calidad_de_atencion_vargas_villa_evelyn.pdf?sequence=1&isallowed=y.ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2)).
56. Navarro A, Ana maría, Rivera peña, Calidad de Atención de Enfermería y Satisfaccion del Paciente en el Área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, [tesis de licenciatura] Lima, Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2019 [acceso 29 de mayo de 2022] Disponible en Internet <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
57. Rodríguez R, Principio de beneficencia [Sede Web] Venezuela 2019, [Acceso 24 de mayo de 2022] Disponible en Internet https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

58. Rivera., B, Instrumento validado de Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería, [sede web], [Acceso 23 de mayo de 2022] Disponible en Internet. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
59. Ferro M, Luzcarín Molina Rodríguez, William Rodríguez G, Principios Bióticos de Enfermería Rev Per Med Exp [Revista en Internet], Caracas, 2019 [Acceso 26 de mayo 2022], 23 (2) 110-120 Disponible en Internet http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029

ANEXOS

Anexo A. Matriz De Operacionalizacion

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de Satisfacción del Usuario	Tipo de variable según su naturaleza, Cuantitativa Escala de medición es una variable: ordinal.	Es la sensación, percepción de los usuarios del tópico de Emergencia sobre el nivel de satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios	Es el grado de expresión relacionado al bienestar que experimenta una persona en la atención que brinda el personal de servicio de tópico de emergencia el	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	1. Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica. 2. Tiempo necesario en la atención brindada. 3. Respeto de la privacidad del paciente.	1 a 5 6 a 09 10 a 13 14 a 18	Nivel de satisfacción alta (45-66 puntos) Nivel de satisfacción medio (regular) (23- 44 puntos) Nivel de satisfacción baja	Satisfactorio (3) Medianamente satisfactoria (2) Insatisfactorio (1) Indiferente (no opina) (0)

		de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.	cual es determinado utilizando la herramienta SERVQUAL.	Empatía Aspectos tangibles	4. Buen trato durante la atención. 5. Interés por solucionar problemas que se presentan durante la atención. 6. Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente. 7. Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes	19 a 22	(Insatisfecho) (00-22 puntos)	
--	--	--	---	-----------------------------------	---	---------	-------------------------------	--

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa	La calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que incluye el de la asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad	Es la percepción que tiene el paciente en relación enfermera, paciente, donde promueve su apoyo y ayuda, hace alusión al comportamiento del cuidado esencial del profesional de enfermería.	Accesibilidad	Calidad adecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente: 4	1 a 5	1 – 61 pts 62 – 123 pts	Calidad adecuada buena Si: 1 a 4
				Explica y facilita		6 a 10		
				Conforta		11 a 19		
	Escala de medición es una variable: ordinal.		Es la percepción, comunicación que brinda la enfermera de manera clara y oportuna al paciente sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados que recibirá para su bienestar y recuperación. Sensación que tiene el paciente a la atención que puede experimentar cuando la enfermera se acerca, escucha con atención e involucra a la familia en su cuidado.	Se anticipa	Calidad inadecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente: 4	20 a 29	124 – 184 pts	Calidad inadecuada. 1 a 4
Mantiene relación de confianza				30 a 38				
Monitorea y hace seguimiento				39 a 46				

“Instrumento Para Medir El Nivel De Satisfacción del Usuario”

PRESENTACIÓN: Muy Buenos días, Mi nombre es Nancy Jaramillo Vega Lic. En Enfermería de la Especialidad de Emergencias y Desastres de la Universidad María Auxiliadora, y estoy acá para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos, que permitirán determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario en Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Mayabamba–Ayacucho.2021.

II. INSTRUCCIONES GENERALES Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar tu estancia de Nivel de Satisfacción como paciente. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X). Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente. No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado. De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

DATOS GENERALES:

Edad: _____.

Sexo del entrevistado:

- a. Femenino ()
- b. Masculino ()
- c. Estado Civil: a. Soltero () b. Casado () c. Conviviente () d. Divorciado ()
- d. Grado de instrucción: -----

cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

Nº	ITEMS	1 · SI	2 · NO
1	Ambientes silenciosos		
3	Comodidad de la cama		
5	Iluminación de ambientes		
7	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
8	Le explican rutinas y procedimientos		
9	Conoce sobre su enfermedad		
10	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
11	Limpieza de los ambientes		
12	Orden de los ambientes		
13	Espacios adecuados		
14	Ambientes silenciosos		
15	Le estimulan a preguntar sus dudas		
16	Muebles adecuados en atención		
17	Ambientes silenciosos		
18	Comodidad de la cama		
19	Iluminación de ambientes		
20	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
21	Le explican rutinas y procedimientos		
22	Conoce sobre su enfermedad		
23	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
24	Limpieza de los ambientes		
25	Orden de los ambientes		
26	Espacios adecuados		

“Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)”

I. PRESENTACIÓN: Muy buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería de Emergencia y Desastres de la Universidad María Auxiliadora, y estoy acá para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán Identificar la Calidad de Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Mayabamba–Ayacucho.2021. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

I. INSTRUCCIONES GENERALES: Por favor, lee cada pregunta con atención. Cuando pienses en tu respuesta, trata de recordar tu estancia de calidad de atención como paciente. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X). Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente. No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirará tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

DATOS GENERALES:

Edad: _____.

Sexo del entrevistado: a. Femenino () b. Masculino ()

cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

Nº	ITEMS	1. NUNCA	2. A VECES	3. CASI SIEMPRE	.SIEMPRE
01	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo				
02	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones				

03	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades				
04	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido				
05	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted				
06	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente				
08	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas				
09	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud				
10	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
11	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación				
12	La enfermera se preocupe por la alimentación del paciente				
13	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita				
14	El personal de enfermería está atento a su evolución				
15	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal				
16	Se siente como persona, valorado y escuchado por el personal de enfermería				
17	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación				
18	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería				
19	El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia				
20	1 Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería				
21	2 El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				
22	3 La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente				
23	4 El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
24	5 Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente				
25	6 El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama				
26	7 El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida				
27	8 La auxiliar de enfermería le pregunte cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir				

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia – Puesto de Salud Mayabamba –Ayacucho - 2021.

Nombre del investigador principal: Nancy Jaramillo Vega.

Propósito del estudio: Determinar relación entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de Enfermería en Tópico de Emergencia. Puesto de Salud Mayabamba–Ayacucho.2021.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le 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 protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, 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.

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 al presidente del Comité de Ética de la Investigación, ubicada en la dirección Jr. Manuel Corpancho 208.Lima, Perú, correo electrónico: comitedeetica@ipops.pe.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Jaramillo Vega Nancy autora del trabajo (teléfono móvil N° 946956837) o al correo electrónico: Nacy_19944@Hotmail.com.

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
N° de DNI	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
JARAMILLO VEGA NANCY	
N° de DNI	
72085474	
N° teléfono móvil	
946956837	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
JARAMILLO VEGA NANCY	
N° de DNI	

72085474	
N° teléfono	
946956837	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma y huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....

Firma del participante

Anexo D. Hoja de Informe de Similitud

TRABAJO ACADEMICO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	4 %
2	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %

9	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1 %
10	1library.co Fuente de Internet	1 %
11	scielosp.org Fuente de Internet	1 %
12	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1 %
13	uma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas Activo
 Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

