



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

**"SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES GESTANTES QUE ACUDEN A LA
EMERGENCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4
HUANCABAMBA- PIURA 2024"**

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

AUTOR:

LIC. CARRASCO QUINTERO YVON KATHERINE

<https://orcid.org/0000-0001-5232-2747>

ASESOR:

DR. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

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

PIURA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, CARRASCO QUINTERO YVON KATHERINE, con DNI 45410430, 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 EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES GESTANTES QUE ACUDEN A LA EMERGENCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-4 HUANCABAMBA- PIURA 2024**", **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 16.9% 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 25 días del mes de Marzo del año 2024.



Lic. Carrasco Quintero Yvon Katherine

DNI: 45410430



Dr. Matta Solis Eduardo Percy

DNI: 42248126

YVON K, CARRASCO QUINTERO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	elcomercio.pe Fuente de Internet	1%
7	conferencias.saludcyt.ar Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	04
ABSTRACT.....	05
I. INTRODUCCIÓN.....	06
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	34
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en la atención de enfermería en pacientes gestantes que acuden a la emergencia del establecimiento de salud I-4 Huancabamba – Piura 2024. **Materiales y métodos:** encontrado entre estudios con enfoque cuantitativo, descriptivo, y diseño no experimental y de corte transversal. El presente estudio en cuestión se llevará a cabo en la Ciudad de Huancabamba provincia del Departamento de Piura. La población objeto de estudio incluye 172 gestantes, que han recibido atención ante una emergencia por enfermería. El estudio de la muestra será realizada bajo un enfoque probabilístico con 143 gestantes. En la recolección de información, se utilizara una encuesta a través de cuestionarios que servirán para calcular la variable de satisfacción del paciente. **Resultados:** Para analizar la información se usaran métodos estadísticos, descriptivos con frecuencias que son las dominantes, las frecuencias relativas y pruebas que ayudaran en la validación de la hipótesis de acuerdo a la variable de estudio . **Conclusiones:** este estudio servirá como antecedente para investigaciones futuras de salud. Se convertirá en un modelo que ayudara al beneficio de las pacientes gestantes que asisten a la emergencia del centro de salud.

Palabras clave: Satisfacción, gestante, atención, enfermería (DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction in nursing care in pregnant patients who attend the emergency room of the I-4 health facility Huancabamba – Piura 2024.

Materials and methods: This is one of the studies with a quantitative, descriptive, and non-experimental and cross-sectional design. This study will be carried out in the city of Huancabamba, province of the Department of Piura. The study population includes 385 pregnant women, who have received care in the emergency department by the nursing staff. The selection of the sample in this study will follow a probabilistic approach for a total of 85 patients after applying the calculation formula. In the data collection process, the survey technique was used, the instruments used in this research will be questionnaires: one to measure the variable of quality of care and another to measure the variable of patient satisfaction. **Results:** Takeaway After the analysis of the collected data, descriptive statistical techniques including dominant frequencies, relative frequencies and tests will be used to verify the research hypotheses related to the variable under study. **Conclusions:** The research will set a valuable precedent for future research in the field of health. It will become a leading reference, serving as a useful model of guidance for further research, allowing decision-making to be made improvement actions for the benefit of pregnant patients who come to the emergency room of the health center.

Keywords: Satisfaction, pregnant woman, care, nursing (DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción del paciente es una de las principales preocupaciones del sistema sanitario en los países en desarrollo. En estas últimas décadas encontramos estudios que promueven la satisfacción en los pacientes y una sensación de agrado con los cuidados recibidos. Efectivamente, la satisfacción del paciente o usuario, ha sido considerada, como un determinante de la futura y actual utilización de las atenciones de salud. El concepto de satisfacción en la atención de salud, esta ejecutado por los objetivos y profesionales. Es por esto que el profesional de salud entiende la satisfacción del usuario, desde perspectivas diferentes a los puntos de partida de otros profesionales de la salud (1).

En su informe de 2019, la “Organización Mundial de la Salud (OMS)”, lidera lo concerniente a la salud mundial, identificó importantes brechas o carencias de atención médica, llevando a una tasa de insatisfacción del 24% y a un riesgo de secuelas que afecta a entre un 3% y un 25% de los enfermos, así mismo se puede confirmar que las pacientes gestantes con alto grado de satisfacción, establecen una excelente relación con las enfermeras, lo que sugiere una mejor calidad de atención, aunque todavía persisten problemas en la calidad de los servicios de salud pública y privada (2).

La “Organización Panamericana de la Salud (OPS)” en el 2020, ejecuto una encuesta en 21 países europeos, y concluyó que el 10% de las encuestas presentan una importante relación de satisfacción y la calidad en las atenciones médicas, respecto a la confianza transmitida por el profesional de salud al ofrecer la atención prenatal solamente el 50% de las gestantes están muy satisfechas, la frecuencia de estos casos se ha aumentado en los países Bolivia, Ecuador, Costa rica, Perú, Argentina, Venezuela; Camerún, Senegal, la calidad de los servicios médicos perinatal a menudo en los países en desarrollo es crónicamente deficiente y terrible, razón por la cual este tipo de investigaciones colaboran a implementar soluciones para mejorar los servicios de emergencia para las gestantes(3).

La satisfacción del paciente tiene múltiples enfoques como el arte de cuidar, la calidad, técnica, la conveniencia, el costo, la organización física y ambiental, la disponibilidad del recurso, la continuidad y los resultados de la atención, las enfermeras son parte fundamental del sistema de atención médica porque presentan estos múltiples enfoques y brindan el 80% del servicio de atención primaria de salud sobre todo al establecer contacto con las gestantes que acuden al área de emergencia. Por lo tanto, medir el nivel de satisfacción del paciente y la atención de enfermería sirve para determinar la satisfacción del servicio hospitalario, por otro lado con el nivel de satisfacción en los usuarios se puede planificar una atención de enfermería adecuada (4).

En España en el año 2021, se comenzó a realizar evaluaciones de satisfacción en áreas de atención, incluyendo el área de emergencia y con la excepción de los centros quirúrgicos, esto con el fin de desarrollar, modificar estrategias que ayuden a mejorar la labor de las enfermeras y auxiliares de enfermería, investigaciones como estas resaltan que la salud en países tercermundistas deben servir como ejemplo para la implementación de mejoras en los pacientes tercermundistas donde la atención tanto de gestantes como con otros pacientes parece ser siempre deficiente, así mismo se espera en un futuro se tome como ejemplo la ejecución continua de evaluaciones tanto a profesionales de la salud como a pacientes (5).

Dentro del equipo de salud, las enfermeras son parte fundamental del sistema de atención porque conceden el 80% del servicio primarios en salud. Por lo tanto, medir el nivel de satisfacción del paciente y atención por enfermería sirve para determinar la satisfacción del servicio hospitalario siendo estos enfoques indicadores de la calidad de atención de salud y el desempeño del servicio de salud (6).

En Madrid en el año 2019, se reconoce al centro hospitalario como un lugar donde se desarrollan trastornos físicos y psíquicos, lo cual hace referencia al momento de ingresar a la emergencia siendo gestante, que data una fuerte relación entre el ambiente hospitalario y su impacto negativo en los aspectos emocionales de las pacientes gestantes, lo cual hace denotar una fuerte implicancia psicológica negativa, de las gestantes al momento del ingreso al hospital (7). La OMS informó de 830 mujeres que fallecen diariamente por razones prevenibles con la gestación y el parto, y el 99 % de

estas muertes se presentan en estados tercermundistas. Esto ha sido identificado como uno de los precursores de la tasa de mortalidad materna inaceptablemente alta en los países en desarrollo, razones sobran pero la principal sería connotar que muchas mujeres pertenecientes al ámbito de Latinoamérica no concurren a tiempo a un centro hospitalario para una atención de emergencia oportuna, lo que conlleva a que muchas de las gestantes pongan en situación de peligro sus vidas y otras llegar al extremo de preferir morir y dejar morir a sus bebés, esto debido a que no se sienten satisfechas muchas veces con el servicio brindado por los profesionales en salud al momento que se da el ingreso a la emergencia (8).

En Estados Unidos en el 2019, se comprendió que existen razones por las que las mujeres acuden a la Sala de Emergencias, y es para recibir atención relacionada con la pérdida temprana del embarazo, así mismo encontraron que las mujeres tenían sentimientos encontrados de sus experiencias en la sala de emergencia; muchos reportaron caos, falta de información o de apoyo emocional. Es posible que la atención de la sala de emergencias no esté abordando necesidades emocionales, educación del paciente, apoyo emocional y los planes claros para el seguimiento ambulatorio, puntos que son fundamentales (9).

EE.UU en el año 2019, según Panches relata perspectivas de las pacientes sobre la pérdida del embarazo, en el servicio de urgencias, encontraron que las entrevistas generaron cinco temas relacionados con la maternidad y la pérdida del embarazo. Los temas fueron (a) Decisiones para obtener ayuda, (b) El entorno de la atención de emergencia, (c) No saber, (d) Finalmente saber y seguir adelante, (e) Ayudar con el proceso de duelo (10).

Actualmente, en el Perú, la reducción de la mortalidad materna tiene una prioridad alta; donde se observa que las muertes ocurren en su mayoría por causas prevenibles y detectables durante la etapa prenatal, reflejando las condiciones tecnológicas resultantes de intervenciones, omisiones, tratamiento incorrecto; económica y cultura. Por lo tanto, comprender las necesidades de las mujeres diagnosticadas con pérdida de

embarazo permite que las enfermeras y los proveedores de emergencia brinden una atención más holística y compasiva (11).

Las mujeres peruanas hoy en día tienen ganado el derecho a recibir servicios de salud a la pre y postnatal, durante la pandemia generada en el año 2020, en plena emergencia de COVID 19, el MINSA en Perú ordeno al profesional de salud, continuar las atenciones pre, perinatal y postnatal en todos los establecimientos de salud, sin embargo estas atenciones se vieron afectadas por la ausencia de personal de salud, quienes tenían miedo al contagio y otros por que fueron afectados por esta enfermedad, cabe recalcar también que el personal que se encontraba laborando se encargaba muchas veces de una gran cantidad de atenciones (12).

El impacto de la pandemia por Covid-19 en el año 2021, tuvo consecuencias a nivel mundial disminuyendo la producción y el desarrollo también en nuestro país. El Ministerio de Salud recalca hacia el año 2020, hubo un porcentaje del 12,3% de muertes maternas directas e indirectas (MM), siendo importante haber realizado atenciones pre y postnatales en nuestro país, pero el temor de contagio y sobre todo la ausencia del personal de salud influyo mucho en el incremento de múltiples muertes maternas. Durante ese año, Lima, La Libertad y Piura tuvieron mayor registro de muertes maternas; en comparación al año 2021 (13).

En el año 2022, El Comité Nacional de Prevención de Mortalidad Materna, Fetal y Neonatal, del Ministerio de Salud (Minsa), declaro una reducción del 51 % de muertes maternas, porque Minsa realizo asistencia técnica en varias regiones del Perú, donde la promoción de la salud, prevaleció en cuanto a temas de embarazos saludables, emergencias obstétricas, salud materna y planificación familiar lo cual ayuda a crear concientización sobre como se debe prevenir de la mortalidad materna (14).

El centro nacional de epidemiología (CDC), perteneciente al MINSA, en el año 2023, destaco que durante los primeros meses hubo disminución muertes maternas a comparación de años anteriores de la emergencia de covid 19. La semana epidemiológica 17 del año 2023 hubo 89 muertes maternas, en el año 2021 hubieron 209 casos y en el año 2022 se encontraron 106 casos, resaltemos que durante la pandemia en el año 2021, los casos de muerte más frecuente son las infecciones por

covid-19 (28.9 %), hemorragia obstétrica (19.1 %) y trastornos hipertensivos del embarazo, parto y puerperio (16.7 %).

En el año 2022 se registraron que las raíces de muerte materna son hemorragias obstétricas (26.2 %) y trastornos hipertensivos del embarazo, parto y puerperio (21.9 %). El gerente de la estrategia de Salud Sexual y Reproductiva, mediante un comunicado concluyo que dentro de las actividades que se realizaron estuvieron el fortalecimiento de organizaciones regionales para evitar mortalidad materna, fetal y neonatal, así como sesiones educativas para mejorar la respuesta en la atención de emergencias obstétricas (15).

Por otro lado se concluye que muchas gestantes por miedo o vergüenza suelen acudir a los establecimientos de salud cuando presentan alguna complicación y muchas de ellas prefieren la atención empírica dependiendo de sus culturas. La atención prenatal, no llega a cumplir muchas veces con las perspectivas específicas por parte de las gestantes y se reveló también que la enfermera en su mayoría no está relacionada, como miembro del equipo multidisciplinario del equipo ginecológico u obstétrico es por esto que se pone de manifiesto y como antecedente de que el proceso del trabajo de enfermería en la atención básica, relacionada con atención post y prenatal, necesita ser revisada para promover la efectividad de sus acciones.

El desempeño que tenga el profesional de la salud en cuanto a la calidad del servicio de salud hará que su paciente tenga una percepción positiva o negativa del establecimiento de salud, así mismo este mismo desempeño del profesional de salud genera que los directivos tomen decisiones que puedan seguir garantizando la calidad de atención.

La satisfacción del usuario es definida de manera subjetiva como una evaluación cognitiva y emocional que resulta sobre las atenciones ideales de enfermería y sus percepciones reales sobre el cuidado enfermero. Esta variable se ha vuelto importante debido a la creciente práctica de aplicar el punto de vista de la política del consumidor a la atención médica, al tiempo que se salvaguardan los derechos de los pacientes y se tienen en cuenta sus puntos de vista (16).

En consecuencia, podríamos afirmar que la percepción de satisfacción por parte del paciente es un juicio subjetivo que se ve afectado por múltiples variables, como por ejemplo experiencias previas, expectativas personales y referencias de otros pacientes y del propio centro hospitalario. Por lo tanto, estos factores contribuyen a que la satisfacción sea distinta para cada usuario y que pueda variar incluso en diferentes momentos y situaciones para una misma persona (17).

El concepto de satisfacción es la pieza primordial para mantener los servicios de salud, se debe incluir dentro de la variable de planificación y evaluación de la atención sanitaria, para así poder realizar controles de las variables de atención. Las atenciones del profesional de enfermería se consideran el factor más importante en las evaluaciones de los pacientes sobre su satisfacción con los servicios de salud otorgados(18).

Otra definición se refiere también a la sensación que pueden presentar los pacientes en cuanto al trato del profesional de enfermería, la cual está establecida por la experiencia y expectativas en la atención, opiniones y referencias de otros pacientes respecto a la atención de algún establecimiento de salud (19).

Entre las dimensiones encontramos **el trato recibido**, es la interacción entre el paciente y el enfermero, aquí se tendrían que tomar en cuenta el trato que debe ser digno, el respeto, la gentileza, confidencialidad y la parte privada otorgada. La segunda dimensión es la **disponibilidad** que tiene el paciente para que pueda acceder a los cuidados necesarios de un enfermero. Por otro lado debemos de recalcar que dentro de la disponibilidad también se tiene que resaltar que los cuidados del personal de enfermería debe estar de acuerdo a lo que necesite el paciente.

Continuidad del cuidado: aquí aseguramos los servicios de salud de forma integral de aspectos sociales, aspectos psicológicos y aspectos biomedicos **Resultado del cuidado**

define el resultado del cuidado ofrecido al paciente, esto desde su propia perspectiva (20).

El personal de enfermería no solo centra su cuidado en la enfermedad, ofrece un servicio central en los estados emocionales y psicológicos de los pacientes, el apoyo de enfermería inicia desde la atención previa de la enfermedad, con el fin de que este tenga una óptima atención. La enfermera debe contar con conocimientos que le permitan ser una profesional calificada, que le permitan dar apoyo informativo (21)

Jean Watson y su “Teoría del cuidado humanizado” sostiene una asistencia implícita en la vigilancia del cuerpo, el instinto y la espiritualidad del paciente hacia el desarrollo óptimo de curación del enfermo. Según esta teoría, el profesional de enfermería debe buscar su autorrealización constante, ya que esto le permite sentirse pleno y, por ende, ofrecer un mejor cuidado que incluso puede anticiparse a las insuficiencias del enfermo. Para Watson, esto es descrito como sumario interpersonal que incluye dimensiones personales del cuidado que se basan en conocimientos, compromiso y valores, con el cuidado. En este sentido, Watson destaca una relevancia en relación enfermera-paciente, que debe ser auténtica, empática y respetuosa, para una enfermería eficaz y satisfactoria (22).

El modelo de sustitución y ayuda, que se basa en las ideas de Dorothea Orem y Virginia Henderson, sostiene al referirse al papel del personal de enfermería, que este consiste en proporcionar apoyo y asistencia al paciente. En situaciones en las que el paciente no puede llevar a cabo las acciones necesarias, la enfermera debe suplir su carencia, mientras que en los casos en que el paciente tenga alguna capacidad, pero no pueda realizar las acciones por completo, la enfermera debe ayudar al paciente a la ejecución (23).

Las teorías Madeleine Leininger e Hildegart Peplau enfocan al enfermero a suscitar la adaptación a hacer que el ser humano se adapte a un entorno que constantemente cambia. Aquí el personal de enfermería debe establecer un vínculo enfermera-paciente a

partir de la comunicación que debería de ser efectiva y la atención que debe estar concentrada en la persona. Peplau y Leininger recalcan el mantener las creencias en la cultura del paciente. Asimismo, Leininger propone la teoría de enfermería transcultural, que opta por una atención culturalmente congruente y sensible con relación a la salud, enfermedad y los cuidados de salud (24).

La (OMS) sintetiza al embarazo, o gestación, en el cual el feto se desarrolla por nueve meses en el útero de la mujer. Durante este ciclo la mujer pase cambios tanto físicos como psicológicos. Durante este tiempo, se presenta ganancia gradual de peso, aumento del ritmo cardíaco, variaciones en los sistemas respiratorio, sistema urinario, sistema digestivo y musculo esquelético, además, del el crecimiento uterino y los cambios hormonales , durante este proceso es de suma importancia un control inmediato en un establecimiento de salud con atención de calidad y con el equipo de profesionales que se requiera para su atención pre o postnatal (25).

Palencia y colaboradores (26), Colombia 2022, con un estudio titulado “Nivel de satisfacción por condiciones de ingreso a servicio de urgencias en el hospital nuestra señora del Carmen durante 2022”. Donde se concluyó que este estudio tiene la percepción de que el servicio es bueno junto con los médicos y camilleros; sin embargo los reclamos presentados se asocian más al trabajo de la enfermera y asistente social, porque la atención realizada no logra satisfacer las carencias de estos pacientes, y el detalle de esto puede ser el hecho de compartir la historia clínica del estado del paciente , su diagnóstico y la atención en cada caso.

Correa (27), Chile 2021, realizaron una investigación estudio titulado “Categorización de las urgencias gineco-obstétricas en un hospital público de Chile” se utilizó metodología descriptiva transversal, donde las variables objeto de estudio se clasificaron en: Variables Sociodemográficas: sexo, grupo etario, residencia, mes y día de la urgencia. Variables Clínicas: motivo de consulta, diagnóstico, tipo de consulta, resolución de la consulta y categorización. En conclusión, existen consultas de UGO por patologías de baja complejidad que pueden ser resueltas en atención primaria, sobrecargan la UEH

del HPL, afectan la calidad de la atención del servicio de urgencia del establecimiento de salud.

Vizcaíno y colaboradores (28), México 2019, con su estudio del “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”. Investigación de tipo cuantitativo de corte, transversal, correlacional y descriptivo fue realizado en hospital de Zapopan, Jalisco a 96 pacientes que recibieron atención por urgencias durante las 24 horas en el mes de abril del 2017, para este estudio se utilizó un esquema tipo cuestionario aplicado a través de la escala Likert que tiene como función verificar la satisfacción del servicio , así también sus dimensiones como tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Entre los resultados, las pacientes femeninas que fueron atendidas en el turno de día recibieron mejor atención y orientación del servicio por parte del personal de salud , resaltando que en el día se presenta mayor facilidad en el ingreso al área de urgencias.

Meza (29) ,2020 Lima, con título “Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de san juan de Miraflores durante los meses de Enero a Agosto Del 2019”. La metodología utilizada fue prospectiva, cuantitativa, correlacional, descriptiva y de corte transversal, entre las conclusiones tenemos que las gestantes que se cumplieron con sus controles en el consultorio materno del C. de S. Trébol Azul, presentaron 67.53 % de satisfacción y el 32.47 % de estas gestantes se mostraron insatisfechas con la atención recibida (32).

Quispe (30), 2022 Lima, presenta un estudio con título “ Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en período Julio - Octubre 2021”. En este estudio cuantitativo, descriptivo de tipo transversal, se concluyó que en hospitalización, el 75.6% de las gestantes se encuentran satisfechas y el 24.4% insatisfechas por la atención recibida. Cabe recalcar que según las dimensiones encontramos los siguientes

porcentajes, fiabilidad 77.9%, capacidad de respuesta 69.4%, seguridad 77.7%, empatía 73%, aspectos tangibles 67.3% y bioseguridad - Covid 19 en 88.3% de satisfacción. En consultorio externo se mostraron cualidades de empatía 76.2%, aspectos tangibles 69.7% y bioseguridad - Covid 19 en 79.8% de satisfacción, el nivel de satisfacción fue de 72.8% y de insatisfacción fue de 27.2%. En las dimensiones fiabilidad 71.3%%, capacidad de respuesta 63.8%, seguridad 76.1%.

Rosales y colaboradores (31), Piura 2023, realizaron un estudio con título "Atención primaria de salud y satisfacción en gestantes, de un centro de salud, Quito, 2022". Este estudio fue básico, no experimental con corte transversal, cuantitativo y correlacional. Se tomo en cuenta para el estudio a 90 gestantes de las cuales la muestra fue por conveniencia. Entre los resultados tenemos que la satisfacción de las gestantes tuvo un nivel alto 46.9%, la calidad clínica con un 54.3%, mientras que la calidad administrativa presentaba un porcentaje 49.4%. Entre las conclusiones resaltantes podemos decir que la atención primaria de salud tiene mucha interrelación con la satisfacción en gestantes, lo cual quiere decir que al incrementar la calidad de la de atención tanto primaria como otras de mayor complejidad se mejoraría la atención de muchas gestantes.

El presente estudio sirve como un recordatorio de que la atención médica debe ser de apoyo emocional y física. Las instituciones deben evaluar sus propios procesos e implementar intervenciones para promover prácticas que mejoren la experiencia de las mujeres que acuden por emergencia. Es necesario identificar áreas de mejora en la calidad de atención, comunicación empática, información adicional y planificación de la atención de seguimiento.

Por tal motivo es necesario incrementar la literatura porque se ha evidenciado que en el Perú existen escasos estudios actualizados referentes a la satisfacción de enfermería y el servicio de obstetricia y ginecología. Es decir, el estudio enriquecerá el conocimiento sobre el tema en cuestión y servirá para evaluar el proceso de atención de enfermería e implementar intervenciones a realizar.

Los resultados de este estudio , serán dados a conocer con el personal de salud del servicio de Urgencias y Emergencia del E.S. I-4 Huancabamba, con el fin de que realicen atención integral y generen acciones para un óptimo cuidado de enfermería en las gestantes ante una emergencia. Respecto a la relevancia social, las gestantes serán las beneficiadas porque se brindara atención de calidad.

En cuanto al valor metodológico, la investigación cumple con los criterios de rigor científico; asimismo, se ha elegido un cuestionario estructurado que cumpgle con las condiciones de validez y fiabilidad de manera que contribuya a obtener resultados con mayor precisión. Cabe señalar que, el instrumento puede ser utilizado por otras investigaciones y ajustarlas a su realidad.

El presente objetivo general de este estudio es determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes gestantes ante una emergencia en el E.S. I-4 Huancabamba-2024.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cuantitativo donde medición de la variable y sus dimensiones será a través del tratamiento estadístico.

Tiene un diseño no experimental descriptivo , de corte transversal , donde se llevara a cabo el análisis de las variables que se ejecutara en un único momento (32).

2.2 POBLACIÓN

La población sujeta de estudio será de 143 gestantes que asisten en un mes a la emergencia del establecimiento de salud I-4 Huanca bamba- 2024.

En cuanto a los criterios de inclusión: pacientes gestantes que acepten participar y firmen el consentimiento informado.

En cuanto a los criterios de exclusión tenemos: Aquellas pacientes gestantes que difieren de brindar su consentimiento informado ; gestantes menores de edad y que no estén en condiciones de participar.

2.2.2. Muestra

Para establecer el tamaño de la muestra se tomara en cuenta el método probabilístico, en donde a través de una fórmula específica se calculara la proporción.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

Reemplazamos los datos para resolver la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 172}{0.05^2 (172-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^{1+1} \times 172}{0.052 (172-1) + 1.962 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^2 \times 172}{171 \times 0.05^2 + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{172 \times 0.5^2 \times 3.8416}{171 \times 0.05^2 + 0.25 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{172 \times 0.25 \times 3.8416}{0.4275 + 0.9604}$$

$$n = \frac{165.1888}{1.3879}$$

$n = 119 + 20\%$ $n = 143$ tamaño total de la muestra.

Mediante esta fórmula realizada, se considera que la muestra será de 143 gestantes que recibieron atención en el Centro de Salud I-4 Huancabamba, ubicado en la Provincia de Huancabamba, en el Departamento de Piura, Perú.

2.2.3 Muestreo

MUESTREO PROBABILÍSTICO ALEATORIO.

La muestra en este estudio será con un enfoque de probabilidad, por lo que todas las gestantes van a tener la posibilidad de ser seleccionados para participar.

2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud otorgar servicios de calidad es primordial para mantener la cobertura sanitaria mundial, es por esto que a partir de múltiples informes se resalta la necesidad de ejecutar intervenciones en el sistema de salud en general y hacer seguimiento de indicadores que permitan medir las actividades que están programadas lo que conduce a atención de mayor calidad y mejores resultados de salud.

Entre los instrumentos de medición de calidad desarrollados tenemos el modelo SERVQUAL el cual fue desarrollado en el año 1988 por Parasuraman y colaboradores, pero desde 1985 este se toma como un modelo conceptual de la calidad integral con dimensiones que se establecen en como los consumidores forman expectativas y percepciones de los servicios. Las dimensiones contempladas por el modelo son: Tangibilidad, Seguridad (Confiabilidad), Capacidad de respuesta, Responsabilidad (Garantía) y Empatía) mediante este modelo se puede medir las expectativas y percepciones de las evaluaciones de calidad (33).

La herramienta a utilizar y que medirá la variable de satisfacción de las gestantes en la atención del servicio de emergencia, es el cuestionario, el cual fue diseñado por Parasuraman AV, Zeithaml VA, Berry LL.

Este cuestionario se compone de 22 preguntas, divididas por cinco criterios o cinco dimensiones de evaluación:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13. 22

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Cada pregunta respondida con una escala numérica del 1 al 7. Considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación (34).

Validez y confiabilidad del Instrumento

En cuanto al instrumento se utilizará el cuestionario SERVQUAL, cuya validez fue obtenida por Parasuraman AV, Zeithaml VA, Berry LL.

En el 2020 un estudio en Lima - Perú de Chujandama y colaboradores determino utilizar el modelo SERVQUAL con el fin de calcular la satisfacción de los pacientes en consultas ambulatorias privadas en Lima Metropolitana; especialmente en la Red de Clínicas privadas Los Álamos, donde se realizó con la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), esta prueba arrojó los siguientes resultados: calidad percibida 0,923, expectativas 0,948 y percepciones 0,934, por lo que esta prueba fue aceptada. La prueba de esfericidad de Bartlett estableció un valor de significación menor a 0,05 para el resultado global, para la validación de expectativas y percepciones, asegurando que existe correlación entre las variables.

La categoría fue altamente satisfecha = 66-90; regularmente satisfecha = 41-65 e insatisfecha = 40-18. Estos valores indican que este cuestionario es confiable en para medir la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

En cuanto a la evaluación de confiabilidad, se manejó el alfa de Cronbach, donde cero es inexacto en la medida y los valores que se encuentran más cerca a uno son de más confiabilidad. El alfa de Cronbach en los 22 ítems fue 0,960; para las expectativas, fue 0,957; y para las percepciones fue de 0,977, estableciendo hay confiabilidad (35)

VARIABLE DE ESTUDIO

La variable de satisfacción en atención de enfermería es una variable cuantitativa con escala de medición ordinal.

Definición conceptual: la definición de la satisfacción del usuario es el resultado de la evaluación subjetiva y su reacción cognitiva y emocional junto a la interacción ideal del el cuidado de enfermería y las percepciones sobre el cuidado real (36).

Definición operacional: nivel de satisfacción en la atención de enfermería gestantes en la emergencia del establecimiento de salud I-4 huancabamba- Piura 2024 y que se caracteriza por una alta comodidad y una percepción positiva en relación con los cuidados y servicios proporcionados durante su atención médica; siendo ello evaluado mediante el cuestionario “Satisfacción del paciente” de manera tridimensional: accesibilidad, confort y confianza.

2.4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Durante este proceso en primera lugar se entregara el documento de presentación a la institución y/o establecimiento elegida y el Director o gerente de la institución debe otorgar la autorización, se tomara en cuenta el cronograma de actividades para aplicar los cuestionarios, es por esto importante la coordinación.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se llevara a cabo este año durante dos semanas consecutivas. Al paciente se le expondrá el objetivo principal para lo cual deberán realizar el llenado del consentimiento informado.

El tiempo de aplicación de este instrumento es de 15 minutos aproximadamente, al termino de realizar este instrumento se verifica y se realizara la estadística.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

El análisis de los datos de las cinco dimensiones fue representado en porcentajes. Se calificó como paciente satisfecho al valor positivo (+) de la diferencia de las percepciones (P) y las expectativas (E) y como paciente insatisfecho al valor negativo (-) de la diferencia $P - E$.

Mediante el programa Excel se elaboró una tabla donde se colocaron los datos alcanzados. Para obtener porcentaje del nivel de satisfacción esperado este debe superar al 65%, el rango entre 40% y el 65% es de insatisfacción y el porcentaje menor del 40% indica satisfacción del paciente. El total de personas insatisfechas ayudaron a trabajar una oportunidad de mejora en la atención del paciente.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se ofrecerá toda la información relacionada al tema a las pacientes gestantes participantes, explicando los objetivos y cada detalle del consentimiento informado. Se les dará la tranquilidad que los resultados serán confidenciales y solo de uso académico.

Se utilizarán los principios de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia,

Es fundamental resaltar que a las pacientes gestantes se les informará que participarán de forma voluntaria. Después de aclarar todas las dudas, se aplicará el cuestionario.

Además, se hará uso del principio justicia; es decir, no excluir ni discriminar a nadie; asimismo, el principio de respeto de los derechos de los participantes. Por último, se respetará el derecho intelectual y no habrá evidencia de similitud en el estudio (33).

III.- ASPECTOS ADMINISTRATIVO

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	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																

3.1 Recursos Financieros

Personas	Cantidad	Costo Unitario. S/.	Total S/.
Asesores	1		0.00
Investigador	1		0.00
Digitadora	1		50.00
Total			50.00

Materiales	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario S/.	Total S/.
Papel Bond A-4	Millar	4	15.00	60.00
Lapicero	Unidad	12	0.50	6.00
Engrapador	Unidad	1	14.00	14.00
Resaltador	Unidad	5	3.00	15.00
Corrector Líquido	Unidad	5	4.00	20.00
Grapas	Caja	4	10.00	40.00
Lápiz	Unidad	30	1.00	30.00
Folder Manila	Unidad	10	1.00	10.00
Total				195.00

Bienes de consumo	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario. S/.	Total S/.
Fotocopias	Unidad	300	0.100	30.00
Anillado	Unidad	6	10.00	60.00
Impresión	Unidad	300	0.10	30.00
Movilidad	Gasolina	5	15.00	75.00
Internet	Mes	5	60.00	300.00
Refrigerios	Unidad	30	5.00	150.00
Total				645.00

El estudio será autofinanciado y da un total de 890 nuevos soles

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold TD. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. BMC Nurs [Internet]. 2019; 18(1):27. [citado el 15 febrero del 2024]. Available from: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [sede Web]. Ginebra - Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2019. [citado el 10 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Rojas E, Donald J. Calidad y satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes postoperatorios inmediatos en la unidad de recuperación del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2022. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Privada Norbert Wiener [citado el 10 de Febrero de 2024]. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7090/T061_46890027_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Palomino Navarro A, Rivera Bañon E, Tocto Velasquez P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia en el año 2018. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 15 de febrero de 2024]. [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
5. Machuca C, Daisy J. Satisfacción del cuidado posquirúrgico inmediato del paciente adulto en el centro quirúrgico del Hospital de Essalud la Oroya en el año 2021. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad María Auxiliadora; 2022. [citado el 15 de febrero de 2024]. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/965/COSQUILLO%](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/965/COSQUILLO%20MACHUCA%20DAISY.pdf)

20MACHUCA%20JUDITH%20DAISY%20-
%20TRABAJO%20ACAD%3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. Mulugeta H, Wagnew F, Dessie G, Biresaw H, Habtewold TD. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs* [Internet]. 2019; 18(1):27. [citado el 15 febrero del 2024]. Available from: <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
7. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz* [revista en Internet]. 2022 [citado el 15 febrero del 2024]; 11(1): e2635. [Internet]. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201
8. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad Materna [sede Web]. 2023. [citado el 10 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
9. Baird S, Gagnon MD, deFiebre G, Briglia E, Crowder R, Prine L. Women's experiences with early pregnancy loss in the emergency room: A qualitative study. *Sex Reprod Healthc* [Internet]. 2019; 16:113–7. [citado el 10 de febrero de 2024]; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.srhc.2018.03.001>
10. Punches BE, Johnson KD, Acquavita SP, Felblinger DM, Gillespie GL. Patient perspectives of pregnancy loss in the emergency department. *Int Emerg Nurs* [Internet]. 2019; 43: 61–6. [citado el 10 de febrero de 2024] ;Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1755599X18301186>

11. Guevara E. Estado actual de la morbilidad materna extrema en el Perú. Revista Peruana de Investigación Materno Perinatal 5(1):7-8 [Internet]. [citado el 10 de febrero de 2024] LIMA-PERU 2019 ; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/336650615_Estado_actual_de_la_morbilidad_materna_extrema_en_el_Peru
12. Camila J, Cabrejos P, Villacorta A. El impacto de la covid-19 en la mortalidad materna en Perú. [citado el 15 de febrero de 2024] LIMA-PERU 2021 ; Disponible en: <https://www.cmi.no/publications/7454-revertir-cinco-aos-de-progreso-el-impacto-de-la-covid-19-en-la-mortalidad-materna-en-pero>
13. Ministerio de Salud del Perú. Muertes maternas se reducen en 51 % a nivel nacional en el Perú. [citado el 15 de febrero de 2024] LIMA-PERU 2022 ; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/626145-muertes-maternas-se-reducen-en-51-a-nivel-nacional>
14. Copera Infancia. Salud materna en el Perú, ¿qué ha sucedido en lo que va del año 2022? [citado el 15 de febrero de 2024] LIMA-PERU 2022 ; Disponible en: <https://coperainfanciaperu.com/2022/05/04/salud-materna-peru-2022/>
15. Ministerio de salud del Perú. Casos de muerte materna se reducen a nivel nacional durante los primeros meses de 2023. [citado el 18 de febrero de 2024] LIMA-PERU 2023 ; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/759371-casos-de-muerte-materna-se-reducen-a-nivel-nacional-durante-los-primeros-meses-de-2023>
16. Castelo W. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?2022. . [citado el 18 de febrero de 2024] Ecuador 2022 ; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>

17. Céspedes Vilcañaupa OJ, Lloclla Troncos CG. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato del cuidado del profesional de enfermería en URPA de una Institución privada, Lima 2022. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad César Vallejo; 2022. [Internet]. [citado el 18 de mayo de 2023]. [internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107378/Cespedes_VOJ-Lloclla_TCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Ministerio de Salud. Programa Presupuestal de Materno Perinatal [Internet] pág. 4-6. [Citado el 05 de Noviembre del 2021] Perú 2021. Disponible en: https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/ANEXO2_2.pd
19. Pérez Arona N, Saldaña Soto YT. Cuidados post quirúrgicos del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes del servicio de Cirugía Hospital San José Chincha 2019. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Interamericana para el Desarrollo; 2020. [citado el 18 de mayo de 2023]. [internet]. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/65/29%20PEREZ%20ARONI%20y%20SALDA%c3%91A%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Organización Panamericana de la Salud. Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud [sede Web] Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2018. Paho.org. [citado el 1 de mayo de 2023]. [Internet]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34959/9789275320037_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
21. Gallegos R. El papel del personal de enfermería en la educación para la salud. [citado el 18 de febrero de 2024] México 2019 ; Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/05/1223572/271-285.pdf>
22. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev.Med.Electrón.

- [revista en internet] 2019 [citado el 18 de febrero de 2024]. 40(4):1002–10. [internet]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
- 23 Cachay Reyes AC, Carrasco Zeña KT. Cuidado de enfermería con visión transcultural al paciente en Post Operatorio inmediato de un Hospital del MINSA - Chiclayo 2019. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9025>
- 24 Ramírez Karina C, López Escudero AB, Hernández Montiel MÁ, Sánchez Tlatilolpa EA, Sánchez Padilla ML, Arias RJ, et al. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educ Salud Bol Cient Cienc Salud ICSa [revista en Internet]. 2019 [citado el 18 de marzo de 2024]; 7(13):92–5. [internet]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/3472>
- 25 Universidad Autónoma de Hidalgo. Condiciones biológicas ideales para un embarazo exitoso. [revista en Internet]. México 2020 [citado el 18 de marzo de 2024]; 7(13):92–5. [internet]. Disponible en: <https://uaeh.edu.mx/onutmi/condiciones-biologicas.html#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,diversos%20cambios%20fisiol%C3%B3gicos%20y%20psicol%C3%B3gicos>
- 26 Vizcaíno A. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. [revista en Internet]. México 2019 [citado el 18 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027
- 27 Correa H. Categorización de las urgencias gineco-obstétricas en un hospital público de Chile. [revista en Internet]. Chile 2021 [citado el 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://sohog.cl/archivos/revista-documento/categorizacion-de-las-urgencias-gineco-obstetricas-en-un-hospital-publico-de-chile>

- 28 Palencia R. Nivel de satisfacción por condiciones de ingreso a servicio de urgencias en el hospital nuestra señora del Carmen durante 2022 en Colombia. [revista en Internet]. 2019 [citado el 18 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/680/6803802007/html/>
- 29 Meza L. Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del centro de salud trébol azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores durante los meses de enero a agosto del 2019. [tesis de Maestría] Perú: Universidad Mayor de San Martín de Porres Gallo; 2020 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6085/Meza_%20JLE.pdf
- 30 Quispe A. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui en el contexto Covid-19 en período Julio - Octubre 2021. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Ricardo Palma; 2021 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5463>
- 31 Rosales A. Atención primaria de salud y satisfacción en gestantes, de un centro de salud, Quito, 2022. [tesis de Maestría] Perú: Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111030/Rosales_AAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 32 Caceda J. Nivel de satisfacción del paciente que acude a los servicios médicos de una clínica privada de Lima Norte, 2022. [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2022 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en:

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/777/Caceda_JC_Almanza_VK_tesis_enfermeria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 33 Benites A. Análisis de la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud Mediante el modelo SERVQUAL. [tesis de Licenciatura] Bogotá: Universidad Santo Tomas; 2021 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5>
- 34 Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta. México: Mc Graw Hill; 2018.
- 35 Chujandama H, Donayre C, Huamani D, Rojas C. Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos. 2020 Nov [citado 5 de noviembre de 2022]; 45–64. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17981>
- 36 Narvaez S. Nivel de Satisfacción de los Paciente en la Calidad del Cuidado de Enfermería del Servicio de Urgencia del Hospital E.S.E San Gerónimo en la Ciudad de Montería 2020. [tesis de Licenciatura] Colombia: Corporación Universitaria del Caribe; 2020 [citado el 10 de marzo de 2024]; [internet]. Disponible en: <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/7020/c0f8a5ae-b63a-466a-8230-f773d5b33ec3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
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
Satisfacción en la atención de enfermería	Cuantitativa Medición ordinal	La satisfacción del paciente se define como la evaluación subjetiva de este sobre su reacción cognitiva y emocional como resultado de la interacción entre sus expectativas sobre el cuidado de enfermería ideal y sus percepciones sobre el cuidado de enfermería real (13).	La variable está compuesta por cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles) que serán medidas a través de un cuestionario (escala ordinal).	Tangibilidad	Equipos modernos Instalaciones y material de trabajo aptos Colaboradores con apariencia pulcra.	3	Alto Regular Bajo	La categoría fue altamente satisfecha = 66-90; regularmente satisfecha = 41-65 e insatisfecha = 40-18
				Fiabilidad	Simpatía y confiabilidad Facturación correcta Cumplir con el servicio prometido	3		
				Capacidad de respuesta	Mantener informados a los clientes Responder con prontitud Disposición a ayudar Atender en horarios convenientes	4		
				Seguridad	Seguridad en las interacciones Realizar bien sus funciones Contar con los conocimientos necesarios	3		
				Empatía	Atención individual Interés por los pacientes Trato comprensivo	3		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES BASADO EN EL SERVQUAL

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en 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 sobre el cuidado de enfermería en pacientes gestantes ante una emergencia en el E.S. I-4 Huancabamba-2024.

Cabe señalar que no hay respuesta incorrecta ni correcta. Responder por favor con total transparencia y realizar sus consultas si las tuviera.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor leer con atención cada pregunta y responder la opción que mejor se adapte a tu situación. Marcar con una equis (X). Responder cada pregunta, al finalizar avisar al encargado de la aplicación del cuestionario.

DATOS GENERALES:

Edad:_____.

Estado civil:_____.

DIMENSIONES - ITEMS		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
DIMENSIÓN TANGIBILIDAD						
1	Equipos modernos					
2	Instalaciones y material de trabajo visualmente agradables					
3	Colaboradores con apariencia pulcra y profesional					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
4	Simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio.					
5	Facturación correcta y precisa.					
6	Proveer el servicio en el tiempo prometido.					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	Mantener a los pacientes informados sobre cuando exactamente se proveerán los servicios.					
8	Prontitud en responder a las peticiones de los pacientes.					
9	Colaboradores siempre dispuestos a ayudar a los pacientes.					
10	Hora de atención convenientes.					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
11	Hacer que los pacientes se sientan seguros en sus interacciones con los empleados del hospital					
12	Empleados que tienen el apoyo adecuado de sus empleadores para hacer bien su trabajo.					
13	Empleados que poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
14	Dar a los pacientes atención individual					
15	Tener como foco el interés por los pacientes.					
16	Empleados que tratan a los pacientes en una forma comprensiva.					

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted está invitado a participar en este estudio de salud. Antes de decidir si participar o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: "Satisfacción en la atención de enfermería en pacientes gestantes que acuden a la emergencia del establecimiento de salud I-4 Huancabamba- Piura 2024"

Nombre del investigador principal: CARRASCO QUINTERO ,YVON KATHERINE

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción en la atención de enfermería en pacientes gestantes que acuden a la emergencia del establecimiento de salud I-4 Huancabamba – Piura 2024.

Beneficios por participar: Tiene la oportunidad de conocer los resultados de la encuesta por los medios más adecuados.

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 proporcione estará protegida, solo los investigadores pueden verla. Esta información confidencial, no se le identificará cuando se publiquen los resultados.

Renuncia: Puede retirarse del estudio en cualquier momento sin penalización ni 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 CARRASCO QUINTERO ,YVON KATHERINE autora del proyecto (CELULAR 961316887) o al correo electrónico yvocarrasco@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos como voluntario, o si cree que sus derechos han sido violados, puede comunicarse con....., Presidente del Comité de Ética de....., Dirección en....., Email:

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y entendido, he tenido el tiempo y la oportunidad de hacer preguntas a las que he respondido satisfactoriamente, y que no he sido presionado o influenciado indebidamente para participar o continuar participando en el estudio, y finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	Firma o huella digital
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
CARRASCO QUINTERO ,YVON KATHERINE	
Nº de DNI 45410430	
Nº CELULAR	
961316887	

PIURA, 25 DE MARZO DEL 2024

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

Firma del Participante