



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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO**  
**EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE**  
**EMERGENCIA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE SALUD,**  
**2023**

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

**AUTOR:**

**LIC. PEREZ ARANGO, REBECA**

**<https://orcid.org/0000-0002-3566-0207>**

**ASESOR:**

**Dr. CHERO PACHECO, VICTOR HUMBERTO**

**<https://orcid.org/0000-0002-3566-0207>**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Rebeca Perez Arango, con DNI 43142653, en mi condición de autora del trabajo de investigación presentado para optar el título profesional de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, titulado: **Nivel de satisfacción de la atención del usuario en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de una institución pública de salud, 2023**, AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

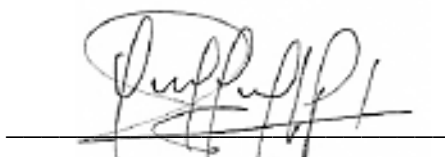
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 21% y que se han respetado los derechos del autor en la elaboración de este. Además, quiero recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Este documento, según lo autorizado y declarado, a los 14 días de mayo del año 2024.



Rebeca, Perez Arango

43142653



Víctor Humberto Chero Pacheco

10676704

## Trabajo académico

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21</b> %	<b>21</b> %	<b>6</b> %	<b>3</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>8</b> %
<b>2</b>	<b>www.grafiati.com</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %

## Índice general

<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>12</b>
<b>III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>23</b>

## Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	23
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	24
Anexo C. Consentimiento informado .....	26

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la atención del usuario en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de una institución pública de salud, 2023. **Materiales y métodos:** El estudio que utilizo es un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, población conformada por 45 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia de una institución pública de salud. La herramienta de recopilación de datos para medir la variable será un cuestionario, que consta de 24 ítems sobre la satisfacción de los pacientes, los resultados finales son: Insatisfecho: 24-39 puntos, Moderadamente satisfecho: 40-55 puntos y Satisfecho: 56-72 puntos. fue validado por Arias y colaboradores (20), en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021”, fue validado por juicio de expertos, siendo el resultado “aplicable”, y la confiabilidad se realizó estadísticamente con el estadístico Alfa de Cronbach de 0.96. Resultado: serán expuestos en forma de tablas estadísticas y gráficos. Conclusión: Proporcionará datos imparciales acerca del nivel de satisfacción de la atención del usuario en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de una institución pública de salud a fin de mejorar la atención a los pacientes.

**Palabras claves:** Nivel de atención; emergencia; enfermería

## ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of user care in Nursing care in the emergency service of a public health institution, 2023. Materials and methods: The study I use is a quantitative, descriptive and transversal approach, population made up of 45 patients hospitalized in the emergency service of a public health institution. The data collection tool to measure the variable will be a questionnaire, which consists of 24 items on patient satisfaction, the final results are: Dissatisfied: 24- 39 points, moderately satisfied: 40-55 points and Satisfied: 56- 72 points. was validated by Arias and collaborators (20), in their research "Quality of nursing care and satisfaction of patients hospitalized in emergency at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, Lima-2021", it was validated by expert judgment, with the result being "applicable". and reliability was performed statistically with Cronbach's Alpha statistic of 0.96. Result: they will be displayed in the form of statistical tables and graphs. Conclusion: It will provide impartial data about the level of user satisfaction in nursing care in the emergency service of a public health institution in order to improve patient care.

Keywords: Level of care; Emergency Nursing.

## I. INTRODUCCIÓN

Las áreas de emergencia de los centros de salud atienden a usuarios que necesitan atención médica inmediata debido a situaciones inesperadas que amenazan su integridad o incluso su vida. 1).

De esta manera, los servicios de emergencia pueden brindar servicios médicos y de enfermería profesionales justos, eficientes y eficaces de manera oportuna, al tiempo que abordan con prontitud los problemas de salud de las personas que llegan a la zona y reducen el riesgo de muerte en situaciones críticas por donde ingresan estos servicios. dado que la situación global es cada vez más compleja, generando percepciones de atención ineficaz por parte de familiares y usuarios (2).

En este sentido, investigaciones relevantes sobre Irán de 2018 mostraron que a medida que las enfermeras pasan más tiempo con los pacientes debido a su trabajo, se sienten satisfechas con su presencia, por lo que el nivel percibido de satisfacción y/o insatisfacción favorece a los profesionales, y las encuestas muestran que 83 % están satisfechos con la atención y cuidado que reciben estos profesionales (3).

Ahora en Turquía, en 2019, el requisito de mejorar la atención y los aspectos relacionados con la atención brindados en las áreas agudas de los centros de salud se ha vuelto aún más claro, incluida la infraestructura, la cantidad de profesionales, los materiales y los materiales necesarios para mejorar el área y el área de atención. Sin embargo, los resultados del estudio mostraron que el 63,9% de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida (4).

En el mismo contexto global, la satisfacción de los pacientes en Nigeria con los servicios generales recibidos en emergencias en 2021, el 57,3% calificó el tiempo de espera para el traslado a un centro quirúrgico, mientras que el 51,8% sugirió aumentar la dotación de personal, mientras que el 41,2% y el 27,6% dijeron. fue necesario aumentar materiales, equipos y mejorar la infraestructura (5)

La calidad según la define la Organización Panamericana de la Salud (OPS) está enfocada a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. Esto significa que la calidad de los servicios de salud



depende en gran medida de la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas que utilizan estos servicios. La Organización Panamericana de la Salud enfatiza la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes para asegurar la calidad de los servicios de salud (6).

El Ministerio de Salud (MINSA) ha trabajado desde la década de los 90 en mejorar la calidad de los servicios de salud en diversos aspectos. En el año 2006, se aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece estrategias e instrumentos para identificar la satisfacción de los usuarios. El SGC es una herramienta que busca garantizar la calidad en la atención y servicios de salud. A través de este sistema, se establecen estándares y procedimientos que deben seguir los establecimientos de salud para asegurar la calidad de los servicios brindados (7).

En 1983, Pascoe definió la satisfacción del paciente como la evidencia de recibir atención que tiene componentes cognitivos y emocionales subjetivos. La satisfacción es el resultado de una comparación de sus experiencias de vida y estándares subjetivos, tales como: ideales de servicio, percepciones de atención merecida y atención similar recibida anteriormente con menor calidad (8).

Por lo tanto, la satisfacción del paciente se considera una medida esencial para que los profesionales sanitarios aborden y evalúen los resultados de la intervención.

La investigación evaluará el nivel de satisfacción de los pacientes que ingresan a emergencia, a través del instrumento elaborado por Larson denominado CARE Q, los resultados mostrarán nivel alto, medio y bajo de satisfacción del paciente. Las mediciones se harán en relación a las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento (9).

Las enfermeras enfrentan una demanda cada vez mayor de atención de emergencia, pero no todas las consultas se clasifican como emergencias, y un estudio de 2018 en Colombia mostró que solo el 30% de los pacientes fueron registrados como emergencias, situación que aumenta la frustración de los pacientes al sentir que no lo son. obteniendo ayuda. la atención que esperaban. De manera similar, la falta de comprensión de la diferencia

entre emergencias y no emergencias puede generar frustración y ansiedad en los pacientes que deciden no regresar (10).

En situaciones de emergencia, las enfermeras se ven expuestas a situaciones extremadamente exigentes por parte de los pacientes y familiares y en algunos casos incluso se registran agresiones o amenazas producto del descontento de pacientes y familiares.

La saturación de servicios puede tener consecuencias graves para los usuarios y el personal de salud que brinda atención en estos servicios. Los pacientes pueden experimentar largos tiempos de espera lo que puede empeorar su condición y aumentar su nivel de ansiedad y estrés. Además, la atención dejaría de ser eficaz debido a la falta de tiempo y recursos disponible (11).

Por lo tanto, los tiempos de espera agudos también se convierten en una barrera para los servicios médicos, lo que resulta en que un gran número de pacientes abandonen el servicio por insatisfacción por falta de atención (11).

En estudios realizados en Lima y Huánuco, Perú, los resultados mostraron niveles promedio y predominante de satisfacción con la atención al paciente (51,6% y 41,1%, respectivamente). En otro estudio realizado en el INEN Lima en 2014, el 70,1% de los pacientes reportaron estar satisfechos con el trato recibido (11).

Los servicios de emergencia requieren una atención rápida, eficiente y oportuna por parte de enfermeras que muchas veces desconocen la ansiedad, el miedo y el fastidio que sienten los pacientes ante acontecimientos desconocidos. Por ello, el personal que trabaja en áreas críticas debe tener un alto grado de empatía, lo cual es fundamental para que los pacientes no sólo se sientan cómodos, sino también satisfechos durante su estancia hospitalaria.

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

A nivel internacional, Gómez-Williams et al. (12), en el año 2019 se revisó un estudio en Venezuela con el objetivo de determinar la evaluación de la satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias del Hospital

Central de Maracay. Métodos: Se realizó un estudio descriptivo transversal utilizando una muestra aleatoria intencional de usuarios externos e internos del hospital. Se utilizó como instrumento un cuestionario validado por evaluación de expertos y confiabilidad determinada por el Alfa de Combrach de 0,86. Resultados Según los usuarios externos, la calidad de la atención se relacionó con las siguientes variables: limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipo médico quirúrgico (57%), tiempo de tratamiento (48%), personal médico (48% ) , 42%) y los cuidados de enfermería (48%) son cruciales para una percepción positiva de la calidad de los cuidados de enfermería. Para los usuarios internos, las variables relacionadas con la calidad de la atención fueron el espacio físico y su distribución (42%), limpieza y orden (60%) y capacitación de los profesionales de la salud (33%).

A nivel nacional, en el año 2021, León-Apaza E. (13) revisó un estudio realizado en Cuzco que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru. El diseño experimental, no experimental, transversal estuvo constituido por 114 usuarios seleccionados aleatoriamente que acudieron a los servicios de urgencias. Se encontró que el 82,8% de los encuestados eran usuarios, el 65,6% tenía entre 27 y 59 años, el 60,3% eran mujeres, el 56,0% contaba con educación secundaria, el 69,8% contaba con seguro integral de salud, mientras que el 55,2% eran usuarios habituales. Al evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios de emergencia en la dimensión confiabilidad, se encontró que el 45,7% de los usuarios se mostró indiferente a la atención recibida, el 56,0% de los usuarios no estuvo de acuerdo con la capacidad de respuesta y el 43,1% de los usuarios se mostró indiferente a las opciones de servicio. En la escala, el 44,8% se mostró indiferente a la dimensión empatía y el 48,3% no estuvo de acuerdo con la dimensión tangible. Finalmente, en cuanto a la satisfacción, el 75,0% de los usuarios dijo estar satisfecho en general, el 22,4% dijo estar insatisfecho y el 2,6% dijo estar satisfecho.

A nivel nacional, Ortega-Loza et al. (14) revisaron un estudio realizado en Perú en 2019 para determinar la satisfacción de los pacientes con la

atención en los servicios de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima, Perú. Materiales y métodos. Encuesta cuantitativa, diseño descriptivo y transversal. La población de estudio fue de 264 pacientes obtenidos mediante procedimiento primario de un departamento médico local de un departamento de emergencias. Se utilizarán encuestas como métodos de recopilación de datos y el Cuestionario de evaluación de CARE - Q (Herramienta de evaluación de cuidados) como herramientas. La herramienta tiene en cuenta 6 dimensiones: disponibilidad, explicación y facilitación, comodidad, expectativas, mantenimiento de relaciones de confianza, supervisión y seguimiento. Estas dimensiones se clasifican en Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

A nivel nacional, Segura-Olano, L, Suxe -Suxe, K. (15) en 2018 revisó un estudio realizado en Pimente, Perú, objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente "Las Mercedes" de Chiclayo. El presente estudio fue descriptivo, con una población de 120 pacientes con una muestra de 92 pacientes seleccionados por muestreo simple . Se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos y como herramienta el cuestionario de evaluación CARE-Q (Care Assessment Tool). La herramienta tiene en cuenta 6 dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, supervisión y seguimiento. Estas dimensiones se clasifican en Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Utilizando el software español SPSS versión 22.0 para el procesamiento de datos, concluimos que el 75,8% lo calificó como medio y el 24,2% como medio.

Este estudio se realizó para resaltar la importancia de la satisfacción de los usuarios al recibir tratamiento en establecimientos de salud públicos, ya que compromete significativamente la atención brindada a los usuarios en el sentido de que los pacientes que se consideran satisfechos continuarán utilizando los servicios de salud y manteniendo su salud. cuidado para sanar.

Tomando en cuenta la justificación teórica, los aspectos señalados se fundamentan sobre contenidos son carácter científico y tras análisis de

nivel de atención de los usuarios en el área de emergencia y la obtención de los resultados, se tendrá el conocimiento necesario respecto a las características como el tiempo de atención, reducido debido a retrasos en los procedimientos y la falta de información sobre su tratamiento. El resultado que se obtiene será entregado a la Institución pública de salud, se evaluará la importancia de la satisfacción del usuario.

Además, de acuerdo a la justificación social y practica quienes se beneficiarán serán los usuarios puesto que las dificultades asociadas el tema de interés, repercuten de manera directa sobre la atención en el área de emergencia y al sugerir la solución práctica, se identificarán las alternativas para establecer mejoras respecto al tiempo de espera en las atenciones.

Finalmente, desde el enfoque de relevancia metodológica, el presente estudio posibilitara el empleo de herramientas y aplicación de estrategias necesarias para el desarrollo de futuras investigaciones, las cuales podrían ser ejecutadas en otros tiempos y contextos.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en una institución pública de salud, Lima- Perú, 2023.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Enfoque y diseño de Investigación**

La investigación utiliza un enfoque cuantitativo, que permite comprender la realidad mediante la recopilación de datos y su análisis utilizando información medible (16). En cuanto al diseño, es no experimental por que la variable será observada según su contexto, lo que significa que los resultados no cambiaran, la investigación es descriptiva en la naturaleza donde se desarrolla, y es de corte transversal considerando que se realizara una sola medición de los datos, es decir en un periodo determinado en el que se encuentra (17).

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

La población a investigada estará conformada por 45 pacientes atendidos en el servicio de emergencias de institución público de salud, Lima, en el mes de noviembre del año 2023.

**Criterios de inclusión:** Pacientes que sean atendidos en el área de emergencia en el segundo semestre de 2023, sean mayores de 20 años, tengan la oportunidad de brindar información personalmente en la recolección de datos, acepten participar en el estudio y firmen el formulario de consentimiento.

**Criterios de exclusión:** pacientes que reciben tratamiento de otros servicios, pacientes menores de 20 años, dependientes de familiares, incapaces de utilizar plenamente su intelecto, analfabetos o no dispuestos a participar en el estudio.

**Muestra:** El tamaño de la muestra se estimará mediante muestreo probabilístico aleatorio simple y utilizaremos la fórmula de población finita con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0,5.

### 2.3 Variable(s) de estudio

Nivel de satisfacción de la atención del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de emergencia.

**Definición conceptual:** La satisfacción del usuario está determinada por la calidad de la atención brindada en comparación con sus expectativas iniciales, y esto también permitirá a las organizaciones obtener información que ayudará a desarrollar estrategias de mejora para la seguridad del paciente (18).

**Definición operacional:** Percepciones de los pacientes ingresados en los servicios de urgencias hospitalarios sobre la superación de las expectativas que se evaluarán mediante el cuestionario SERVQUAL. por medio de las siguientes dimensiones: tendrá en cuenta las dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación utilizaremos métodos de encuesta, que es una herramienta que recopila información de la muestra sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones (19) La

herramienta utilizada será un cuestionario que consta de 24 ítems sobre la satisfacción de los pacientes, los resultados finales son: Insatisfecho: 24- 39 puntos, Moderadamente satisfecho: 40-55 puntos y Satisfecho: 56-72 puntos.

#### **Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos:**

El instrumento fue validado por Arias y colegas (20), en su estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021”, probados por calificación de expertos, los resultados son “aplicables”, y la estadística de confiabilidad se calcula con una estadística Alfa de Cronbach de 0.96.

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

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

Para realizar el trabajo de campo es necesario solicitar una carta de presentación correspondiente a la Universidad María Auxiliadora, y obtener el permiso del director del establecimiento de salud, para acceder a los pacientes hospitalizados en el área de observación de emergencia.

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

Teniendo en cuenta que la frecuencia de las actividades mencionadas es de tres veces por semana, la recolección de datos se realizará de marzo a diciembre del próximo año. Se informará a cada paciente del propósito del estudio y se le invitará a participar nuevamente, y se le dará el consentimiento informado para obtener el consentimiento apropiado. Llenar el instrumento lleva unos 20 minutos. Al final del estudio, cada formulario será examinado y evaluado para completar la codificación adecuada según corresponda.

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

Análisis descriptivo: Esto nos ayudará a analizar los datos y responder preguntas específicas sobre el comportamiento de individuos grandes o inaccesibles. Para ello utilizaremos el paquete de software estadístico SPSS 26, que nos permitirá crear tablas numéricas de tendencia central y realizar un análisis rápido, preciso y sencillo (21).

## 2.7 Aspectos éticos

Se abordarán en cuenta los aspectos bioéticos de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. Para que los pacientes participantes en el estudio puedan tomar decisiones libremente, se requerirá el consentimiento informado; que es una expresión voluntaria, libre y racional del propio paciente (22).

En cuanto a los principios bioéticos tenemos:

**Beneficencia:** El propósito de los datos es siempre crear un bien social, en este caso en beneficio de la comunidad científica pero también de la humanidad, y los datos siempre buscarán contribuir y ser útiles a la sociedad (23).

**No maleficencia:** Los investigadores utilizarán estos resultados en beneficio de la sociedad desde un punto de vista científico y nunca intentarán utilizar estos resultados para dañar a ninguna persona o grupo social que pueda verse afectado por la manipulación de los resultados. (24).

**Justicia:** Se utilizarán los recursos existentes de la manera más racional posible y se ejercerá plenamente el derecho a la salud natural, preservando la dignidad de la población con el apoyo del Estado (25).

**Autonomía:** Al compartir materiales con investigadores, los participantes deben comprender y reconocer sus derechos a la privacidad y la autodeterminación en relación con la participación en el proceso de investigación (26).



### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema																				
Búsqueda bibliográfica					X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis estadístico						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspecto ético							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Presentación/Aprobación del proyecto									X	X										
Trabajo de campo										X	X	X	X	X	X					
Redacción del informe final: Versión 1											X	X	X	X	X	X	X			
Sustentación de informe final																	X	X		

### 3.2 Recursos financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2022				TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SI.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1430	270	30	170	1800

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Águeda G. Satisfacción de los pacientes en un servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros [tesis de Maestría] .España :Unversidad de Oviedo [Internet]. 2013. Disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/19466/Agueda.pdf>;jses sioni
2. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales de la satisfaccion de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [tesis de Doctorado]. España: Universidad de Girona [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
3. Abbass Z, Kteo I. Patien's satisfaction with nursing care in emergency department at Public Hospital in Al Najaf Al-Ashraf Governor. Global Scientific Journals [revista en Internet]2018[acceso 30 de mayo 2022]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/330010494>
4. Karaca A, Durna Z. Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. revista Abierto de enfermería.[revista en Internet]2019[acceso 30 de mayo ]. 6(2):535–545. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
5. Deji-Dada O, Dada S, Ogunlusi J, Solomon O. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria.Afr J Emerg Med[revista en Internet] 2021 [acceso 31 de mayo 2022]. 11(2):321–4. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8100503/> 24
6. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de GinecoObstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1): 2-9. Disponible en: [www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/6424.4](http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/6424.4).

7. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*.2000; 114: 26-33. Disponible en: [docplayer.es/1577933-Mira-jj-aranaz-j-la-satisfaccion-del-pacientecomo-una-medida](http://docplayer.es/1577933-Mira-jj-aranaz-j-la-satisfaccion-del-pacientecomo-una-medida).
8. Pascoe G. La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura. *Eval Plann Programa*.1983. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41> O 1 indicadores.htm. (acceso 28- 06-14)
9. Cárdenas L. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad del Bosque. Abril, 2008. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327356078\\_Estudio\\_piloto\\_de\\_la\\_validacion\\_del\\_cuestionario\\_Care-Q\\_en\\_version\\_al\\_espanol\\_en\\_poblacion\\_colombiana](https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana).
10. Taípe- Huamani W, Miranda- Soler D, Castro- Coronado L. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano, Lima .2020. [citado el 12 de mayo de 2023]. Disponible en:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000200216](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200216)
11. Távora - Orozco L, Gutiérrez - Ramos Miguel, Societa - Carbajo L. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2009. [citado el 12 de Mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/653/Satisfacci%F3n+de+los+pacientes+frente+al+cuidado+de+enfermer%EDa+en+el+Servicio+de+Emergencia+del+Hospital+de+Huayc%E1n+el+a%F1o+2015.pdf?sequence>
12. Gomez-Williams et al. Satisfacción del usuario en la Emergencia del hospital Central de Maracay universidad nacional de Córdoba 2019 [citado el 12 de mayo de 2023]

13. León- Apaza E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del hospital II. E Túpac Amaru, cusco 2021. [citado el 12 de mayo de 2023]
14. Ortega-Loza et al. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de Emergencia de un hospital nacional, Perú, 2019 [citado el 12 de mayo de 2023]
15. Segura-Olano L, Suxe -Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado Enfermero, hospital regional docente las Mercedes – Pimentel, 2018. [citado el 12 de mayo de 2023]
16. Hernández R. Metodología de la Investigación. In. México: Editorial Mc Graw Hill; 2014. 634 p.
17. Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. In. México: Mc Graw Hill; 2014. 614 – 616 p.
18. -Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud [internet]2007[citado el 8 setiembre 2023];6(13): 139-168. Disponible en:  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>.
19. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria[revista en Internet] 2003 [acceso 14 de mayo 2023]
20. Arias Y, Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021[tesis de Titulación].Ica-Perú: Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 2023. Disponible en: [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1198/1/Monica Elizabeth Cordova Borda.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf)

21. Salafranca L, Sierra V, Nuñez M, Solanas A, Leiva D. Análisis Estadístico mediante aplicaciones informáticas SPSS, Statgraphics, Minitab y Excel. España: Edicions Universitat Barcelona. 2005. 272 p.
22. Mazo H. La Autonomía: Principio Ético Contemporáneo. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [revista en Internet] 2012 [acceso 10 de mayo 2023]. 3(1):115– 32. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123760.pdf>
23. López L, Zuleta G. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. Franciscanum. Revista de las Ciencias del Espíritu [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de mayo 2023]. 62(2020):1–30. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
24. Gómez I. Principios básicos de bioética Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [revista en Internet] 2009 [citado el 24 de abril del 2023]; 55:230-233. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55\\_n4/pdf/A03V55N4.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf)
25. Azulay A. Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal?. An. Med. Interna [revista en Internet] 2001 [acceso 26 de mayo 2023]. 18(12):650–4. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v18n12/humanidad.pdf>
26. Santes-Bastián M, Del Ángel-Salazar E, Cruz-Ruiz M, Fernández-Sánchez H, García Santes B. Aplicación de Principios Bioéticos y Clima Organizacional en Enfermería. [sede Web]. México: Fourmarketing 360;2017 [acceso 25 de mayo 2023] [Internet]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6664760>

## **ANEXOS**

Anexo A. Operacionalización de la variable (de las variables)

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Anexo C. Consentimiento informado

Anexo D. Informe de originalidad

## Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: Nivel de satisfacción de la atención del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de Emergencia de una Institución pública de Salud, 2023								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de satisfacción atendido en el servicio de emergencia	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	La satisfacción de los usuarios es determinada a través de las cualidades de la atención brindada comparadas con sus expectativas iniciales, así mismo le permitirá a la organización obtener información que la ayude a desarrollar estrategias de mejora que garantice la seguridad del paciente(1)	La satisfacción es determinada a través de las cualidades de la atención brindada a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de una institución pública comparadas con sus expectativas iniciales	Aspectos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	1-5	Nunca (1)	Satisfecho :56 - 72 puntos
				Fiabilidad	Sencillez de tramites Continuidad Respeto	6-10		
				Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	11-14	A veces (2)	Moderadamente satisfecho: 40- 55 puntos
				Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	15-19		
				Empatía	Amabilidad Atención personalizada Tolerancia	20-24		



## **Anexo B.** Instrumentos de Recolección de Datos

Buen día, soy la Lic. Rebeca Pérez Arango, estudiante de la segunda especialidad de emergencia y desastres de la universidad María Auxiliadora, y quisiera solicitarles su participación completando el siguiente cuestionario que nos permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencias una Institución pública de Salud Lima-Perú ,202. De tener alguna inquietud, no dude en hacérmela llegar.

### **INSTRUCCIONES GENERALES**

Por favor, lee cada pregunta con atención y escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X).

Sexo: M ( ) F ( )

Edad: 18-30 años ( ) 31-40 años( ) 41-50 años( ) 50-60 años( )

+60 años ( )

Nivel de Instrucción: Sin educación ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Sup.

Técnica ( ) Sup. Unversitaria ( )

<b>N°</b>	<b>Ítem</b>	<b>Siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
1	Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado			
2	Los ambientes donde fue atendido estaban limpios y en buen estado			
3	El personal estaba correctamente uniformado			
4	El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado			
5	El personal de emergencia lo orientó y le informó adecuadamente			
	<b>Fiabilidad</b>			
6	El personal de recepción lo orientó sobre los pasos y trámites para la atención			

7	El personal de enfermería lo atendió respetando el orden de llegada o prioridad de atención			
8	Su historia médica estaba disponible para su atención			
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
9	Los trámites administrativos fueron rápidos y sencillos			
10	La atención que se le brindó fue de manera oportuna			
11	El enfermero mostró disposición para contestar preguntas o atender quejas de los usuarios			
12	El profesional muestra rapidez cuando ejecuta sus labores			
13	Observa un trabajo en equipo entre los miembros del servicio de emergencia			
14	Considera que le resolvieron sus consultas e inquietudes eficientemente			
	<b>Seguridad</b>			
15	Considera usted que las enfermeras transmiten confianza			
16	Considera que la medicina que se le administró lo ayudaron a mejorar			
17	El lugar donde lo atendieron garantiza su seguridad y era apropiado			
18	Considera que el profesional que lo atendió se desempeña adecuadamente			
19	El centro de salud cuenta con todas las medidas de seguridad			
	<b>Empatía</b>			
20	Las enfermeras lo trataron con amabilidad			
21	El profesional mostró interés en el restablecimiento de su salud			
22	El personal de enfermería se mantiene en sus funciones hasta que ingrese el nuevo turno			
23	Las indicaciones y orientaciones dadas por el profesional son claras y precisas			
24	El personal de enfermería comprende con facilidad sus necesidades			

## **Anexo C. Consentimiento Informado**

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

**Título del proyecto:** “Nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el servicio de Emergencia de una Institución pública de Salud, Lima-Perú, 2023”

**Nombre del investigador principal:** Lic. Pérez Arango, Rebeca

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia de una Institución pública de Salud, Lima – Peru,2023.

**Beneficios por participar:** Esta investigación permitirá incorporar y/o desarrollar mejoras relacionada al tópico investigado, con el objetivo de corregir algunas falencias identificados, además de brindar cuidado humano en base a la normativa de atención para el cuidado y seguridad del paciente atendido en emergencia.

**Inconvenientes y riesgos:** Los cuestionamientos formulados cumplen con los requerimientos de seguridad que garantizan el anonimato de los participantes; por tanto, no representará riesgo para ellos.

**Costo por participar:** Participar en el estudio no le demandará ningún costo o gasto.

**Confidencialidad:** Los investigadores garantizan que las encuestas recolectadas no serán exhibidas además de ser codificadas, protegiendo de esta manera la identidad de los participantes.

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

**Consultas posteriores:** Si tuviera alguna pregunta o duda previa o durante la investigación, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Pérez Arango,

Rebeca investigador principal a través del celular (99972579) email rebecaperez215@hotmail.com.pe. Asimismo, les informamos que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del Comité de Ética, para efectuar cualquier sospecha de manipulación de la información que nos brinda. Contacto con el Comité de Ética de la UMA, ubicada en la Provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico.

**Participación voluntaria:** Su colaboración en esta investigación es totalmente potestativa, por lo que está facultada para rechazarla cuando crea conveniente.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:**

Expreso haber analizado y entendido, lo que explica lo plasmado en el documento, además de estar satisfecha de las respuestas recibidas por parte de los investigadores, por otra parte, declaro no haber sido obligada, influenciada ilícitamente para colaborar con el estudio y por último me comprometo en contribuir de manera voluntaria en su realización.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono:	
Nombre y apellidos del investigado:	
Rebeca Pérez Arango	
Nº de DN: <b>43142653</b>	
Nº teléfono móvil: <b>372579999</b>	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	firma
Rebeca Pérez Arango	
Nº de DNI: 43142653	
Nº teléfono: 999372579	

.....  
 Firma del participante