UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE MANANTAY, 2023

Tesis para optar el título de Segunda Especialidad INTERDISCIPLINARIA, CON MENCIÓN EN: EMERGENCIAS Y DESASTRES

MILAGROS DEL CARMEN VENTURA VASQUEZ

IVONNI MAYLADINE MUÑOZ VALERA

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los **cuatro (04)** días del mes de **julio** de **2024**, siendo las **08:30** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Título de Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas**
MIEMB RO : **Dra. Judith Milagros Mayma Alvarado**
MIEMBRO : **Dra. Gaby Luz Panduro Salas**

Para proceder a la evaluación de la sustentación pública de la Tesis titulada:

"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE MANANTAY, 2023"

Presentada por los Profesionales:

Lic. Enf. MILAGROS DEL CARMEN VENTURA VASQUEZ
Lic. Enf. IVONNI MAYLADINE MUÑOZ VALERA

Teniendo en calidad de Asesora a: **Dra. Isabel Ramírez Chumbe (ORCID 0000-0003-3797-8566) (DNI 00095257)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: ..... APROBADA - BUENA .....

Quedando las profesionales expeditas para que se les otorgue el Título de Segunda Especialidad interdisciplinaria, con mención en: **EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Siendo las 10:15 horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa, **cuatro (04) de julio de 2024**

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
PRESIDENTE

Dra. Judith Milagros Mayma Alvarado
MIEMBRO

Dra. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO

La tesis titulada: "**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE MANANTAY, 2023;** fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador, conformado por:

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
Presidente

Dra. Judith Milagros Mayma Alvarado
Miembro

Dra. Gaby Luz Panduro Salas
Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0178-2024**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE MANANTAY, 2023"

Autor(es)	:	**VENTURA VASQUEZ, MILAGROS DEL CARMEN**
		MUÑOZ VALERA, IVONNI MAYLADINE
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
Programa	:	**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS**
Asesor(a)	:	**Dra. RAMIREZ CHUMBE, ISABEL**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 17/04/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MILAGROS DEL CARMEN VENTURA VASQUEZ

Autor de la tesis titulada : "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE MANANTAY, 2023"

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): DRA. ISABEL RAMIREZ CHUMBE

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Programa : SEGUNDA ESPECIALIDAD INTERDISCIPLINARIA

Mención: EMERGENCIAS Y DESASTRES

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04 / 07 / 24

Email: milive1306@hotmail.com Firma:

Teléfono: 969038272 DNI: 43731647

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, IVONNI MAYLADINE HUÑOZ VALERA

Autor de la tesis titulada : "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE HANANTAY, 2023"

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): DRA. ISABEL RAMIREZ CHUMBE

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Programa : SEGUNDA ESPECIALIDAD INTERDISCIPLINARIA

Mención: EMERGENCIAS Y DESASTRES

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04/07/24

Email: laplayaivonni@hotmail.com Firma:

Teléfono: 961 029 853 DNI: 41886753

DEDICATORIA

A mis queridos padres; a ustedes, pilares fundamentales en mi vida, quiero dedicarles este logro. Su amor incondicional, sus consejos sabios y su apoyo constante me han impulsado a superar desafíos y a crecer profesionalmente. Es para mí un honor y motivo de orgullo poder rendir homenaje a todo lo que han hecho por mí.

Milagros Del Carmen.

A mis amados hijos: Esmeralda y Jesús, cada día a su lado es un regalo inigualable que llena mi corazón de alegría y gratitud. Su presencia ilumina mi vida y me inspira a dar lo mejor de mí en cada paso que doy. Este logro también es para ustedes, que son mi mayor fuente de motivación y amor.

Ivonny Mayladine.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido nuestra guía y nos ha brindado la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo y continuar adelante en este camino.

Asimismo, extendemos nuestra gratitud a la jefa del Centro de Salud San Fernando por conceder el permiso indispensable para la aplicación del proyecto de investigación, lo que ha permitido que este trabajo cobre vida. De igual manera, agradecemos al jefe del Centro de Salud 9 de Octubre por autorizar la implementación de la prueba piloto, contribuyendo significativamente al desarrollo del estudio.

Además, reconocemos la colaboración de los usuarios que, al acudir al establecimiento de salud, aceptaron participar activamente en el proyecto, demostrando su compromiso y confianza. Nuestro especial agradecimiento a la Dra. Isabel Ramírez Chumbe, cuya asesoría fue crucial para la realización y el perfeccionamiento de esta investigación.

Por otro lado, valoramos enormemente las valiosas aportaciones del jurado evaluador, cuyas observaciones y sugerencias han enriquecido la revisión del estudio. También rendimos homenaje a todos nuestros maestros, quienes a lo largo de los estudios de la segunda especialidad compartieron sus conocimientos y experiencias, fortaleciendo nuestro rol como enfermeros.

Finalmente, extendemos nuestro reconocimiento a todas aquellas personas que, de una u otra forma, brindaron su apoyo y contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. La investigación fue correlacional, de tipo prospectivo, transversal, diseño no experimental. Muestra conformada por el 100% (100) de la población de usuarios que acudieron al servicio de Emergencia del Centro de Salud San Fernando. La técnica que se aplicó fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, para evaluar la satisfacción y el cuidado. Los resultados indicaron que el 52.0% muestran satisfacción en el cuidado que brindan los profesionales de enfermería, de los cuales 38% de los profesionales brindan buen cuidado y el 14% regular cuidado, el 48% de los usuarios están medianamente satisfechos, de ellos el 26% de los profesionales brindan buen cuidado, el 21% regular y solo el 1% un mal cuidado. Al contrastar la hipótesis entre la satisfacción y el cuidado, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha < 0.05$, encontrando un p valor = 0.106, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que no existe relación significativa entre las variables.

Palabras clave: Centro de salud, cuidado, profesionales, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the level of user satisfaction with the care provided by nursing professionals in the emergency service of the San Fernando Health Center, Manantay district, 2023. The research was correlational, prospective, cross-sectional, non-experimental design. Sample made up of 100% (100) of the population of users who attended the Emergency service of the San Fernando Health Center. The technique that was applied was the survey and the instruments were two questionnaires, to evaluate satisfaction and care. The results indicated that 52.0% show satisfaction in the care provided by nursing professionals, of which 38% of the professionals provide good care and 14% provide regular care, 48% of the users are moderately satisfied, of them the 26% of professionals provide good care, 21% provide regular care, and only 1% provide poor care. When contrasting the hypothesis between satisfaction and care, the Chi Square test was applied with a significance level of $\alpha < 0.05$, finding a p value = 0.106, consequently, the alternative hypothesis is rejected; This indicates that there is no significant relationship between the variables.

Keywords: Health center, care, professionals, satisfaction, user.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA……..…… vii

AGRADECIMIENTO…… viii

RESUMEN……..…. ix

ABSTRACT……..… x

ÍNDICE GENERAL……..….... xi

ÍNDICE DE TABLAS…… xiii

INTRODUCCIÓN……..….. xiv

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA…….... 17

1.1. Descripción del problema……..…… 17

1.2. Formulación del problema ……..…… 23

1.2.1. Problema general……..……... 23

1.2.2. Problemas específicos……..……..... 23

1.3. Objetivos……..... 24

1.3.1. Objetivo general……..... 24

1.3.2. Objetivos específicos……..... 25

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO…… 26

2.1. Antecedentes de la investigación…….. 26

2.1.1. Antecedentes internacionales……..... 26

2.1.2. Antecedentes nacionales……..... 29

2.1.3. Antecedentes locales……..... 37

2.2. Bases teóricas……..... 39

2.2.1. Cuidados de enfermería…….. 39

2.2.2. Satisfacción…… 44

2.2.3. Teorías de enfermería……. 48

2.3. Definición de términos básicos……. 49

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables……. 51

2.4.1. Hipótesis…….. 51

2.4.2. Variables……. 53

2.4.3. Operacionalización de variables……. 53

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 55

3.1. Ámbito de estudio…… 55

3.2. Población……... 55

3.3. Muestra…….. 55

3.4. Nivel y tipo de estudio……. 56

3.5. Diseño…… 56

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos…….. 57

3.7. Procedimiento de recolección de datos…… 58

3.8. Plan de tabulación…… 59

3.9. Análisis de los datos…… 59

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN……... 61

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……. 69

5.1. Conclusiones……. 69

5.2. Recomendaciones……... 70

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…… 72

ANEXOS…… 78

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables……. 54

Tabla 2. Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023…….. 60

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023…… 63

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023…… 65

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023…… 67

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que la calidad y la satisfacción en la atención sanitaria se centra en el usuario que la recibe. La calidad depende de las expectativas y las características del servicio que ofrece la institución de salud, asimismo buscando mejora continua para lograr la satisfacción del usuario externo (1).

La satisfacción es un juicio de valor de la persona que recibe el cuidado. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente (2).

Uno de los principales cuestionamientos a la Salud Pública de parte de los usuarios es el problema de la atención por el personal de salud, más aún el de enfermería, que es la cara visible en todo el proceso de atención, siendo más notorio en el servicio de emergencia, que por sus características limita una adecuada atención. Si bien es cierto, uno de los factores para no alcanzar una atención de calidad es la infraestructura y la alta demanda de usuarios que acuden a esta área, también hay un grado importante de responsabilidad del profesional en enfermería, que muchas veces se deja ganar por la apatía, estrés, desinterés y en algunos casos autoritarismo, frente a las necesidades de los usuarios. Estos aspectos, cualitativos si le atañe al personal de enfermería, aspectos que generan insatisfacción y reclamos de parte de los usuarios (3).

Los profesionales de enfermería son valorados por la forma como cuidan a los pacientes, a través de los cuidados de enfermería que son caracterizado

por la calidad y la calidez; en el servicio de emergencia que últimamente se ha ido incrementando la demanda, la enfermera enfrenta distintas situaciones estresantes y complicadas que a veces afectan al óptimo desarrollo de sus cuidados (4).

El profesional de enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad de atención que brinda al paciente, a la institución, a la ética, a las normas de la profesión, y la contribución de su desempeño del cuidado y satisfacción de los pacientes. Los usuarios tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y su satisfacción puede ser contribuyente a la mejora de un indicador de resultado de un establecimiento. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar la percepción relacionado a la calidad de la atención prestada, el cual se adquiera informaciones que beneficiaran la organización del servicio de emergencia (3).

La importancia de medir el nivel de satisfacción radica en el logro que puede conseguir el profesional de enfermería en el involucramiento del paciente durante el cuidado de su salud; aun, en situaciones de crisis o gravedad, cuando llegan desorientados, intranquilos y ansiosos; una atención oportuna, rápida, cálida y continua conllevará a dar solución a los problemas de salud. En emergencia el profesional de enfermería se enfrenta a situaciones de suma exigencia tanto del paciente como de la familia, en algunos casos hasta a situaciones de agresión o amenazas de ser grabados, estas actitudes se pueden estar presentando por un sentimiento de insatisfacción del paciente y familia sobre el cuidado recibido (3).

Así mismo el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023; a fin de utilizarlo en futuras investigaciones.

La presente investigación comprende de cinco capítulos; el capítulo I, compuesto del problema de investigación: Fundamentación del problema de investigación, formulación del problema de investigación, objetivos. El capítulo II, marco teórico: Antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización de las variables. En el capítulo III, metodología: ámbito de estudio, población, muestra, diseño, metodología, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, plan de tabulación, análisis de los datos. En el capítulo IV, resultados y discusión. En el capítulo V, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Con la globalización que existe en el mundo actual y los constantes cambios que ha traído consigo, los profesionales de la salud tienen la misión de brindar atención en salud a la población; requiriendo que el profesional de enfermería brinde cuidados basados en una base sólida de conocimientos y habilidades, a través de juicios y razonamientos correctos dentro de un sistema de valores claro y práctico, demostrando responsabilidad en sus funciones , ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor atención para lograr su satisfacción (5).

La satisfacción del cuidado está directamente relacionada con la percepción del paciente sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería. Los servicios de emergencia se caracterizan por una alta demanda de atención, lo que dificulta atender a los pacientes y todos sus requerimientos que se presenta y debido al poco personal disponible, la atención es muchas veces no la esperada, ni para la enfermera ni para el paciente (5).

El sector salud, especialmente en el medio ambiente siempre ha sido cuestionado, tanto por las deficiencias de la infraestructura, como por el servicio prestado, lo que ha generado quejas y rechazo de la

población, porque se argumenta que los servicios de salud que ofrecen los hospitales deben ser los más adecuados (6).

La calidad de atención, es un tema que recién está tomando conciencia, ya que la idea no es sólo hacer las cosas bien, sino mantener un estándar de calidad en el proceso integral que engloba ofrecer un servicio. A diferencia de antes, que se creía que la calidad era costosa, ahora se sabe que es todo lo contrario, mantener un servicio de calidad, a largo plazo es rentable y baja los costos de las instituciones (6).

El profesional de enfermería se enfrenta a una demanda creciente en los servicios de emergencia, pero no todas las consultas son catalogadas como emergencia; en un estudio realizado en Colombia, mostraron que solo el 30% de pacientes eran consignados como emergencia y el 70% como urgencia; esta situación aumentó la insatisfacción de los pacientes porque sentían que no estaban siendo atendidos como esperaban. De igual forma, se identificó que comprender la diferencia entre emergencia y urgencia generaba frustración y ansiedad entre quienes decidían no volver (7).

Por esta razón, los tiempos de espera en la sala de emergencias se han convertido en un obstáculo para la prestación de servicios que han resultado en una alta tasa de pacientes que no reciben tratamiento y que están insatisfechos (8).

Así mismo, en otro estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Mérida, Yucatán, se encontró que el 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato del personal de enfermería en su dimensión interpersonal; logrando evidenciar que es

necesario reforzar e identificar los puntos críticos detectados y enfocarse a mejorar la satisfacción del usuario en esa dimensión (9).

Por otro lado, el reto más importante que enfrentan las redes de salud en Latinoamérica es la insatisfacción de los pacientes. Las encuestas de satisfacción realizadas en las diversas áreas de servicios de salud, confirman que los pacientes consideran que la atención recibida es regular a mala habiendo un porcentaje menor que define la atención de forma excelente. Bajo las circunstancias anteriores, el mayor desafío para los proveedores de servicios de salud es buscar lograr equidad, calidad y eficiencia (7).

En el Perú, desde hace varios años viene observándose una baja calidad de atención del personal profesional de enfermería, por lo que es común detectar conductas como llegar tarde, inasistencias, despreocupación y dejadez, al desempeñar sus funciones, bajo sentido de pertenencia, baja productividad, desinterés en la calidad de la atención, carencia de motivación, así como incumplen las normas de bioseguridad, y protección hospitalaria; de manera que todo ello viene repercutiendo en la calidad de atención del paciente (10).

Existen diferencias en los niveles de satisfacción con la atención de salud entre los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, establecimientos de salud, EsSalud y las clínicas privadas, mientras que el 40% de los usuarios de las clínicas privadas se ubican en un alto nivel de satisfacción, el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se sitúan en este nivel de satisfacción global. De manera que hay diferencias en los niveles de satisfacción en las personas que son

atendidas en los hospitales de EsSalud y MINSA, cabe precisar que los entrevistados atendidos en estos centros son los que muestran mayor insatisfacción ante el servicio que se les presta, tanto a nivel global, como en las dimensiones empatía, fiabilidad y seguridad (11).

Un estudio en la Clínica Internacional sede San Borja; en donde encontró que el 64.6% de enfermeras brindan atención de calidad a un nivel medio, el 19.6% de nivel bajo y el 15.7% de nivel alto. Asimismo, el 47.6% de los usuarios hospitalizados manifestaron nivel medio de satisfacción, el 29.1% refirió que tuvieron un nivel alto de satisfacción y 23.3% refirieron que tuvieron un nivel bajo de satisfacción. En el país la población percibe una baja calidad en la atención y con tendencia a seguir descendiendo esta percepción tanto en los hospitales del Minsa y EsSalud. En la actualidad, la baja calidad de atención forma parte de los más grandes obstáculos y no puede abordarse con simples intervenciones. Frente a esta realidad que se menciona y por ser el sector salud de los de mayor prioridad para las personas, la atención debería ser diferente, es decir, de calidad, siendo así, tendremos un usuario satisfecho (11).

A nivel local, en el centro de salud de Fernando, perteneciente al distrito de Manantay, se observó cierto malestar en los pacientes atendidos en emergencia, en cuanto a la atención de enfermería, debido a que los profesionales de la salud son poco comunicativos con ellos, usan términos que no entienden y por eso a veces solo les hacen preguntas que tienen sobre su estado de salud, otras mencionan que las enfermeras son poco cuidadosas cuando realizan cierto tipo de

procedimiento o evaluación, frente a malestar al paciente, expresan también que son atendidos rápidamente.

1.1.1. Justificación

El conocer la calidad de atención, así como la satisfacción del paciente contribuirá en la mejora de no solo de la oferta del servicio considerando que se está prestando a la persona que se encuentra en una situación de emergencia que no solo está afectada físicamente sino emocionalmente y que la mayoría de los casos la atención recibida depende su vida por lo complejo de los casos que se atienden en esta área (12).

Comprender el término atención de salud requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema de salud. Debido al proceso es importante que el profesional de enfermería tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo; así todo lo que el paciente perciba lo expresara (12).

Con la presente investigación, se conoce la atención que brinda el profesional de enfermería y la satisfacción del paciente, así mismo permitirá en un futuro realizar trabajos que contribuyan a mejorar las dimensiones e indicadores mencionados en esta investigación, con el fin de contribuir al desarrollo de otras investigaciones que permitan mejorar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

Así mismo, los resultados de esta investigación servirán como guía de apoyo para la práctica clínica del profesional de enfermería, quien cultivará una conciencia de cuidado basada en valores humanos que permitan mejorar la calidad de vida persona, familia y comunidad.

Esta investigación ayudará a comprender las complejidades e importancia de la atención que brinda el profesional de enfermería en situaciones que los usuarios requiera recuperar su salud. Así mismo, contribuye y motiva a la realización de otras investigaciones de acuerdo a los resultados encontrados (13).

1.1.2. Propósito o importancia

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay 2023; aportar en la mejora de la percepción del paciente acerca de la atención que brinda el profesional de enfermería y su satisfacción de ello, lo cual es relevante en especial en el servicio de emergencia; ya que una atención inadecuada puede causar no solo la insatisfacción del usuario sino que puede afectar su seguridad e integridad, presentándose complicaciones al respecto.

La importancia del estudio de investigación en la atención de la salud del paciente en la emergencia es fundamental, debido a que se priorizan evaluar la calidad de esta atención desde la perspectiva de los usuarios. Cabe destacar la atención de enfermería tiene un impacto

directo en la satisfacción del paciente, debido a la presencia constante en todas las etapas del tratamiento y la importancia del papel que desempeña en la atención que se le da al paciente. El profesional de enfermería es responsable del vínculo principal entre el paciente y la institución, así también como parte del grupo de profesionales más representativos y que mantienen un contacto continuo con el paciente (14).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de

emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que

brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Alison F (15), en su estudio de investigación titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A, Ecuador – 2019. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y utilizó como técnica de recolección de datos un cuestionario denominado Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería. Se evaluaron cuatro dimensiones: información de salud, apoyo afectivo, control decisional y competencias técnicas profesionales. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera.

Ruydiaz K, et al (16), en su investigación titulada: Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado, España-2018. Estudio descriptivo–transversal, se trabajó con una muestra de 280 pacientes distribuidos en 3 servicios: medicina interna, cirugía y hospitalización;

seleccionados a través de un muestreo intencional, teniendo en cuenta los criterios de inclusión, se utilizó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q, en su versión de 46 ítems, los datos fueron organizados en Excel y procesados en SPSS 19.0y se tuvo en cuenta la aplicación del consentimiento informado y los criterios de la resolución 008430 de 1993Sus resultados fueron: Predominó el género masculino (59.8%), estrato socioeconómico dos, promedio de edad 29 años en servicio de medicina interna y cirugía, los usuarios reportaron un nivel de satisfacción alto en los servicios quirúrgica (38%) y hospitalización (52%), en medicina interna la satisfacción fue nivel medio (57%).El usuario expresa que el comportamiento de cuidado que tiene el/la enfermera(o) es esencial en la relación de apoyo y ayuda administrado en forma oportuna. Concluyeron: La calidad del cuidado lleva a interiorizar las acciones de cuidado físico, emocional o espiritual que son percibidas como positivas para el ser humano y promueven el sentido de protección y seguridad del otro.

Vizcaino A y Fregoso G (17), desarrollaron un estudio de investigación denominado: Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco – 2018. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVice PERFormance; aplicación de encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes abarcando las urgencias atendidas en el turno matutino, vespertino y nocturno durante una semana en abril 2017, utilizando un cuestionario con escala Likert para obtener la

satisfacción del servicio desde las dimensiones tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. En los resultados se obtuvo que las pacientes mujeres percibieron un mejor trato y orientación del personal de salud, lo que se diferenció en el paciente masculino, asimismo se halló una diferencia de mejor trato en el turno mañana que en el de noche, tanto en la rapidez como la atención oportuna, además de procesos administrativos.

Largo CM y Zamaniego MA (18), presentó su estudio de investigación: Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017. Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal en 70 pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis del Centro de Dialilife de Cuenca. Se trabajó con todo el universo y se aplicó un instrumento de recolección de datos que constó del cuestionario SERVQHOS de Mira JJ, modificado por Rodríguez-González para evaluar la calidad de atención y satisfacción. La tabulación de los datos se realizó en el programa de Excel y SPSS versión 15. En los resultados encontró que los pacientes presentaron una percepción más alta de los que esperaban en la calidad del servicio, solo se halló un nivel regular en cuanto a la información que se le brinda al paciente en relación a la higiene, esto en un 64.3%, la alimentación en un 77.1% y las actividades diarias en un 70.0%. Concluyó que gran parte de los pacientes presento una satisfacción completa con el servicio y cuidados ofrecidos en el servicio.

Angulo T y Gómez S (19), en su investigación: Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de

la Clínica Santiago, 2017. Siendo un estudio mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población mensual de 132, de ellas 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta; en la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Entre sus resultados por categoría se halló una puntuación a la categoría de monitorea y hace seguimiento 94%, seguida de es accesible 86%, los demás resultados son que, mantiene relación de confianza 84%, conforta 83%, le explica y facilita 80% y la categoría se anticipa 66%. Concluyeron que los usuarios en su mayoría es decir 82.17%, percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17.83% percibieron como de mediana importancia o nivel de satisfacción medio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tello WR (20), en su investigación: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un Centro de Salud, Lima 2021. Investigación tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, de método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 40 usuarios atendidos en los servicios de enfermería (CRED, ESNI, control de anemia y PCT), mediante un muestreo no probabilístico o por conveniencia. La técnica que se utilizó

para la recolección de datos fue la de una encuesta y un cuestionario individual de autoría propia. Sus resultados fueron que: Del 100% (40) de usuarios atendidos por enfermeros, el 46.1% (18) tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% (12) con un nivel de satisfacción alto y finalizando con el 23.1% (10) que poseen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% (17) presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel de satisfacción alto. Concluyó que: La mayoría de usuarios prima el nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las demás dimensiones.

Arias YK y Córdova ME (21), en su investigación: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Población conformada por 118 pacientes hospitalizados en emergencia y la muestra de 90. Sus resultados fueron: El 17.78% perciben una calidad del cuidado de enfermería en un nivel malo, el 58.89% regular y el 23.33% bueno; asimismo el 18.89% presenta insatisfacción, el 52.22% presenta una satisfacción intermedia y el 28.89% presenta una satisfacción completa. Concluyeron que existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose

obtenido un valor de correlación de 0.728, con un valor de significancia de p=0.000.

Torres MJ (22), en su investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Estudio de tipo aplicado, el diseño es no experimental, descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 70 pacientes, quienes respondieron a dos instrumentos; el primero tiene por objetivo evaluar la calidad de atención de enfermería, asimismo, consta de 35 reactivos organizados en tres componentes de calidad: componente humano, técnico-científica y entorno. El segundo instrumento que tiene por objetivo evaluar la satisfacción del paciente, consta de dos partes, la primera presenta 22 reactivos de expectativas y la segunda, 22 reactivos de percepciones, las cuales están organizadas según la dimensión de la variable satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Sus resultados fueron: Sobre calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho. Concluyó que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la

Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.

Zúniga N (12), en su investigación: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. El estudio es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo, Correlacional, transversal. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 3,707 pacientes en el servicio de emergencia. La muestra aplicando la fórmula de poblaciones finitas fue de 348 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario en escala de Likert. Sus resultados fueron que la calidad del cuidado de enfermería es regular con un 90.5%, la Satisfacción del usuario en el servicio de emergencia es indiferente con un 84.8%, la relación entre las variables es regular e indiferente con un 72.8%. En la calidad de cuidado obtuvieron los siguientes resultados: La dimensión accesibilidad los usuarios indican que la calidad del cuidado de enfermería es alta con un 69.3%; la dimensión explica y facilita, se observa que el nivel es regular con un 53.4%; la dimensión conforta, se observa que el nivel es regular con un 63.2%; la dimensión se anticipa, se observa que el nivel es regular con un 55.5%; la dimensión mantiene relación de confianza, se observa que el nivel es regular con un 50.3%; la dimensión monitorea y hace seguimiento, se observa que el nivel es regular con un 69.3% en satisfacción del usuario obtuvieron lo siguiente: La dimensión comunicación, los usuarios se encuentran satisfechos con un 52.3%; en la dimensión credibilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un

79.0%; en la dimensión competencia, los usuarios se encuentran indiferentes con un 59.8%; en la dimensión cortesía, los usuarios se encuentran indiferentes con un 68.1%; en la dimensión responsabilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un 63.5% y en la dimensión Seguridad los usuarios se encuentran indiferentes con un 65.8%. Concluyó que existe relación entre las variables Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario (p=0.011).

Huamani A (23), en su investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. Es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. El estudio se realizó en una muestra de 100 pacientes hospitalizados. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Sus resultados fueron: el 39% percibe una calidad del cuidado de enfermería de nivel deficiente, el 34% dice que es de nivel regular y el 27% lo califica como eficiente; por otra parte, el 50% indica que hay satisfacción intermedia, el 34% indica que se siente insatisfecho, pero el 16% que se siente completamente satisfecho.

Quisocala BM (24), en su investigación titulada: Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020. Es un estudio descriptivo cuantitativo de diseño correlacional de corte transversal. Se utilizó como método la encuesta y como técnica la entrevista y el cuestionario y como instrumentos los cuestionarios de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) y el

cuestionario cuidado humanizado de enfermería. Sus resultados fueron: El 59.5% de los pacientes en estudio se encuentran poco satisfechos con la atención recibida en el servicio de emergencia por las enfermeras; el 61.9% de los pacientes consideran que las enfermeras brindan cuidado humanizado medianamente favorable. El 64.3% de los pacientes del servicio de emergencia se encuentran poco satisfechos en accesibilidad; el 19.0% se encuentran insatisfechos en la dimensión explica y facilita; el 61.9% se encuentran poco satisfechos en cuanto al conforte que les brinda el personal de enfermería; el 64.3% están poco satisfechos con la relación de confianza, mientras que el 59.5% se encuentran poco satisfechos en cuanto al monitoreo y seguimiento. El 57.1% de la población estudiada consideran que la enfermera brinda cuidado humanizado medianamente favorable en las dimensiones fenomenológica y científica, el 33.3% y el 31% consideran el cuidado humanizado en las dimensiones interacción y necesidades humanas, favorable respectivamente. Después de aplicar el estadístico de chi cuadrado de Pearson se determinó que entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado existe relación estadística significativa (P=0.00).

Reyes JA (25), en la investigación: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019. Es de enfoque cuantitativo descriptivo, correlacional; de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron: el 56.4% de pacientes refieren una calidad regular de cuidado, seguido del 23.5% como calidad de cuidado bueno y por último el 20.1%,

que refieren calidad de cuidado malo; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 75.4% se manifiesta insatisfecho y el 24.6% como satisfecho. Al analizar los resultados, se concluye que existe relación significativa entre ambas variables (p= 0.000).

Martino YI (26), en su investigación titulada: Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD, 2019. Es de tipo descriptivo_ correlacional de corte transversal. Sus resultados fueron: El 57.53% de pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, el 42.47% insatisfechos. El 73.33% de pacientes refieren haber recibido calidad de cuidado bueno, el 32.14% calidad de cuidado deficiente. Conclusiones: Existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables p<0.01.

Blanco JAS (13), en su investigación: Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. El tipo de investigación fue descriptivo, diseño correlacional, de corte trasversal. Los resultados evidencian que del total de usuarios atendidos en el servicio de emergencia el 50%, a veces reciben cuidado humanizado, seguido de 32% de siempre, y finalmente 18% nunca. En relación a la variable satisfacción del cuidado, el 62%, refieren satisfacción media, seguido de 22% satisfecho y 16% insatisfecho. El 50% de los usuarios refieren a veces recibir cuidado humanizado, seguido de 32% de siempre y en relación a la variable satisfacción del cuidado el 62% se manifiestan medianamente satisfechos. En la dimensión de expectativas el 52% de

los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 34% refieren a veces hacer recibido cuidado humanizado, el 26% de los usuarios refieren sentirse satisfechos y de estos el 14% refieren siempre hacer recibido cuidado humanizado. En la dimensión de percepción el 50% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos. En la dimensión de calidez humana el 60% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 40% refieren a veces hacer recibido cuidado humanizado. En la dimensión de comunicación el 58,0% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 34,0% refieren a veces hacer recibido cuidado humanizado. Se contrasto la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. (P 0.000).

García EJ (27), en su investigación: Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2019. El estudio es de tipo correlacional, nivel aplicativo, un método inductivo y diseño experimental de corte transversal. Los resultados fueron; descriptivos, 61% corresponde pacientes de 16 a 35 años, el 56.1% al sexo masculino, el 50.4% a estado casado, el 61.8% a mal cuidado de enfermería, el 49.6% a regular en la dimensión interpersonal, 54.5% regular en la dimensión técnica, el 63.4% mala, con una correlación de Rho de Spearman 0.333, que indica una correlación baja entre las variables Cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes, con una significancia bilateral

de 0.000. Concluyó que existe una correlación positiva y baja entre ambas variables, la recomendación principal es a las enfermeras del área de emergencia del Hospital Universitario de Piura, que continúen mejorando estrategias en el cuidado del paciente con calidad y calidez.

Ganoza LG (28), en su investigación: Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo, 2018. De tipo descriptivo correlacional de corte transversal se realizó con el propósito de determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Conclusiones: El 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p<0.05$.

2.1.3. Antecedentes locales

Saldaña LP y Torres JA (29), en su investigación: Cuidado humanizado de Enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2017. Corresponde a un diseño no experimental, de tipo correlacional, transversal, prospectivo; la muestra fue de 150 pacientes

que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. Sus resultados fueron que el 84.7% (127) expresaron recibir regular cuidado; mientras que el 10.0% (15) expresaron recibir excelente cuidado; y el 5.3% (08) expresaron recibir un deficiente cuidado. Así mismo, el 83.3% (125) manifestaron estar indiferente a la atención recibida; mientras que el 10.0% (15) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida; y el 6.7% (10) manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida. Se sometió al estadístico de prueba de correlación de Tau b de Kendall, con 5% de error y 95% de nivel de confianza, se obtuvo un valor $p = 0.011$ ($p < 0.05$); por lo que se aceptó la hipótesis de investigación determinándose relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa. Concluyeron que existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa , el género de los pacientes, mayor porcentaje son del género masculino y menor cantidad son del género femenino, en cuanto al grado de instrucción, más de dos tercios tienen grado de instrucción secundario, respecto al nivel de cuidado humanizado el Mayor porcentaje de pacientes expresaron recibir regular cuidado humanizado; el nivel de satisfacción de los pacientes es de indiferente a la atención recibida.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cuidados de enfermería

Definición

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan los cuidados, para ello el profesional de enfermería debe ser competente en el dominio del conocimiento, la aplicación de técnicas, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida (30).

El objetivo de la atención de enfermería debe estar orientado a que la persona alcance su bienestar y mejoría, logrando así que el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida percibiendo un trato que cumpla con sus expectativas (31).

Cuidados estandarizados en la atención de enfermería

La calidad de cuidado que recibe el paciente en el servicio de emergencia, es modificada a través del proceso particularmente en el caso de los sistemas de salud, uno de los factores que modifica este proceso es el cuidado proporcionado por el profesional de enfermería. El profesional de enfermería que se desempeña en departamentos de cuidados de emergencia debe manifestar, agilidad, pericia, competencia, disposición para constituir las prioridades y saber actuar

conscientemente con la seguridad en el cuidado de la persona, sin abandonar y recordar que en circunstancias de prestación de emergencia está vinculada con la interacción, integración, relación entre profesional y paciente. La calidad que brinda la enfermera constituye el lazo entre el cuidador y el cuidado de ser, prestando interés, consideración y prudencia fortaleciendo la relación paciente-enfermera (32).

Dentro de los cuidados estandarizados en la atención de enfermería se detalla la técnica, lo procedimental y el desempeño, además de un desarrollo ético, para ofrecer un cuidado integral, critico, a través de competencias esenciales, que se desarrollan a través de normas y responsabilidades dentro del servicio de salud.

- **Técnica:** Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad, accesibilidad y aceptabilidad (33).

- **Procedimental:** El componente que el paciente percibe de la enfermera cuando los contactas en actividades simples pero significativas cómo mirarlo a los ojos cuando habla, realizar todos los procedimientos y cubrir sus necesidades físicas, al evaluar al

paciente percibe tratarlo como una persona que merece respeto no como otra enfermedad, reduce tu dolor, conoce tu necesidades y proporcionar comodidad física y mental, es por eso que es muy importante proporcionar apoyo físico a cada paciente de acuerdo con sus necesidades. El cuidado de enfermería está basado exclusivamente en el modo que la persona sea capaz de adaptarse y afronte su situación actual (24).

- **Desempeño:** El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición interesante es que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (34).

La motivación y la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño. La evaluación del desempeño laboral se caracteriza porque tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento del profesional en cuanto a (34):

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos.
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica.

- Como actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico de trabajo o equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad.

El desempeño en los profesionales de enfermería se evidencia en el trabajo que engloba los objetivos de los distintos grupos jerárquicos de enfermería tales como: bachilleres, técnicos y licenciados. Siendo el desempeño del profesional en enfermería visto como el trabajo que realiza en relación al nivel jerárquico que este asume al permanecer en un área de especialización o servicio designado por el departamento de enfermería (34).

Funciones del profesional de enfermería en el servicio de emergencia

Las funciones de un profesional especializado en emergencias son múltiples: desde actuaciones hospitalarias y prehospitalarias, hasta atentados terroristas, pasando por accidentes de cualquier índole o eventos multitudinarios, hasta catástrofes naturales. Estos enfermeros desarrollan su trabajo de forma autónoma pero coordinada con el equipo multidisciplinar que está presente en el lugar de los hechos, en situaciones de crisis en las que se pone en riesgo la vida de las personas, o esta se ve amenazada. La función principal, en el ámbito asistencial, es la aplicación de cuidados y técnicas avanzadas en soporte vital, siguiendo guías de actuación, protocolos y recomendaciones internacionales (35).

A continuación, se detalla el rol que cumple el profesional de enfermería en emergencia:

- Valorar, planificar, ejecutar y evaluar de forma eficaz y rápida las respuestas humanas que se generan ante los problemas de salud reales y/o potenciales que amenazan la vida o no permiten vivirla con dignidad.
- Brindar atención holística al usuario que acude al servicio de emergencia con destreza y seguridad.
- Establecer una relación terapéutica eficaz con los usuarios para facilitarles el afrontamiento adecuado de las situaciones que padezcan.
- Formular, implementar y evaluar los estándares, guías de cuidado y protocolos específicos para la práctica de la Enfermería.
- Gestionar los recursos asistenciales con criterios de eficiencia y calidad.
- Proporcionar educación en salud y auto cuidado a los usuarios, así como asesorar al equipo de salud en todos los aspectos relacionados con su área en la especialidad.
- Impulsar líneas de investigación que sean relevantes para los diagnósticos, las intervenciones y los resultados en la clínica avanzada en urgencias y emergencias.
- Realizar el proceso de Atención de Enfermería, como método científico de la profesión.
- Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y

continua, tomando en cuenta sus necesidades y respetando sus valores, costumbres y creencias.

- Implementación, desarrollo y evaluación del comité para código azul y la atención del paciente en paro cardio respiratorio (36).

2.2.2. Satisfacción

Definición

La satisfacción es considerada como un objetivo del cuidado y es representada por el juicio del paciente sobre la calidad del cuidado; también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental de la calidad del cuidado, que proporciona al evaluador la información relativa al éxito del proveedor para encontrar las expectativas del paciente; hace notar que esto es limitado en algunos juicios sobre la calidad del cuidado obtenido debido a la carencia de conocimientos concernientes a la ciencia y tecnología del cuidado (33).

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los usuarios y su percepción de los servicios de atención médica prestados (37).

La satisfacción también es considerada como una característica fundamental que debe estar presente antes de brindar el cuidado, como resultado el paciente expresará satisfacción de los servicios de salud, se mostrará conforme con los cuidados y tratamiento que recibe y, por tanto,

se supone que retornará a solicitar una nueva atención (37).

Nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción, implica procesos de comunicación efectiva entre los usuarios y los proveedores con el fin de identificar sugerencias, fallas y oportunidades de mejoramiento en relación con los cuidados recibidos. Se consideran los requisitos para el cuidado de la salud dirigidos a dar respuestas efectivas a las expectativas de los usuarios establecer y mantener procesos de atención que permitan el logro de la satisfacción con el cuidado para la mejora de la calidad y la seguridad (38). Estos niveles son:

- Satisfecho.
- Medianamente satisfecho.
- Insatisfecho.

Dimensiones de la satisfacción

- **Sociabilidad**

Alusión a comportamientos de atención esencial en la relación de apoyo y ayuda gestionada de manera oportuna. El paciente que ingresa a un servicio de emergencia tiene miedo de perder la vida, cuando la situación es más crítica y la demanda urgente es consciente, la demanda se da debido a su sentimiento de dependencia, ansiedad por enfrentar el momento vivido, el grado de interacción y comunicación entre el paciente y la enfermera; Esto ocurre antes de la situación de emergencia,

para cubrir las expectativas presentadas para contribuir no solo al manejo de la salud física, sino también a la salud mental, lo que facilita el proceso de adaptación y promueve la colaboración del paciente (39).

Los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el paciente tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el paciente, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio. El paciente que acude al servicio de emergencia no tiene la seguridad, confianza; se siente temeroso, intranquilo, etc. Por su estado de salud, la enfermera tiene que favorecer un ambiente seguro, tranquilo y dar confianza estableciendo una relación enfermera - paciente, hacer partícipe al entorno familiar promoviendo los cambios comportamentales que garantice la recuperación del paciente mediante la relación de confianza enfermera – paciente – familia mejorando la calidad de vida y la realización de las necesidades de satisfacción del paciente que contribuya a su salud (40).

- **Información**

Es la información que brinda el profesional de enfermería para hacer que los aspectos desconocidos del paciente sean resueltos o para mejorar el conocimiento que en algunos casos se muestran difíciles de entender en relación a sus cuidados y tratamiento (39).

De otro lado, la orientación que recibe el paciente mejora el vínculo entre paciente enfermera y aclara información sobre el ambiente, personal de salud, horarios y busca que el paciente este en la capacidad de solicitar el cuidado que necesita (39).

Así mismo, es un derecho a recibir información precisa y fácil de entender sobre su salud, tratamientos, plan de salud, proveedores de atención e instalaciones de salud. Incluso si la persona habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental, o simplemente tiene algo que no entiende, tiene derecho a recibir ayuda para poder tomar decisiones libres y voluntarias sobre su atención médica y su participación en ella. , debidamente informados, dado que la persona y su familia necesitan conocer todas las opciones de tratamiento y decidir sobre su cuidado, incluso los familiares u otras personas de su elección pueden representarlos, en caso de que la persona no pueda tomar sus propias decisiones (41).

- **Confort**

Es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes (33).

La atención brindada por el profesional de enfermería al paciente en el servicio de emergencias es cómoda, tratando de brindar comodidad

motivación y buen trato; con la participación de la familia en todo momento y en actividades que mejoren el estado de salud para obtener satisfacción y favorecer un entorno que pueda influir en su bienestar (39).

El paciente que se encuentra en un servicio de emergencia espera atención adecuada, comodidad y confort para recuperar su salud (39).

El paciente espera que el profesional de enfermería le brinde las comodidades para la atención que requiere, está pendiente del ambiente y de las acciones de confort, buen trato, motivación que realiza el profesional para la recuperación de su salud (39).

2.2.3. Teorías de enfermería

Teoría de cuidado humanizado de Jean Watson

Considera la necesidad de insertar sus conceptos teóricos en las diversas formas del quehacer del profesional de enfermería: administración, docencia, asistencial e investigación. El cuidado transpersonal se caracteriza por el abordaje individual del enfermero, es una forma de cuidado humano que requiere del compromiso ético del enfermero para salvaguardar la dignidad de la persona, esto permitirá que el cuidado humanizado trascienda (42).

Fundamenta su modelo teórico en un pensamiento de transformación, teniendo en cuenta que un fenómeno o suceso es único en su relación recíproca y presente en el entorno. Entonces, la teoría del cuidado humanizado, se traduce en asumir un compromiso del

enfermero, es el factor esencial y promotor en el proceso del cuidado, utilizando normas éticas, fundadas en un contexto humanista (43).

Esta teoría se concentra en el equilibrio y armonía entre el cuerpo, alma y mente, a través de una relación de confianza y ayuda entre el cuidador y la persona cuidada. Tiene un enfoque existencia-fenomenológico, con un sustento espiritual, el cuidado visionado como un ideal ético y moral en enfermería. La filosofía de Jean Watson comprende que el cuidado humano es un compromiso moral de proteger y resaltar la dignidad de la persona que va más allá de la atención médica, la conexión, percepción y experiencia. Los profesionales de la salud deben asumir un compromiso moral con el cuidado humanizado que brinda, que requerirá la persona sana o enferma, para mejorar su calidad de vida, inmerso en cada cuidado brindado, así poder superar la percepción que tiene los pacientes del cuidado humano (44).

2.3. Definición de términos básicos

- **Centro de salud:** Son lugares que brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios.

- **Confort:** Es el bienestar físico o material que proporcionan determinadas condiciones, circunstancias u objetos.

- **Cuidados de enfermería:** Es la aplicación del método científico en la práctica asistencial enfermera, lo que nos permite prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática, lo que

resulta de vital importancia cuando se trabaja en el ámbito de las urgencias.

- **Desempeño:** Calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo.

- **Emergencia:** Es una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre.

- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona de percibir los pensamientos y las emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia.

- **Privacidad:** Ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial.

- **Satisfacción:** Es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

- **Sociabilidad:** Es el proceso mediante el cual el ser humano aprende, en el transcurso de su vida, los elementos socioculturales de su medio ambiente y los integra a la estructura de su personalidad bajo la influencia de experiencias, sucesos y

de agentes sociales.

- **Usuarios:** Se aplica a cualquier persona que es atendida por un profesional de la salud debido a un problema de salud física o emocional-mental.

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables

2.4.1. Hipótesis

Hipótesis general

- H_i: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.
- H_0: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

Hipótesis específicas

- H_i: Existe relación entre nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

- H_0: No existe relación entre nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

- H_i: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.
- H_0: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

- H_i: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.
- H_0: No existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

2.4.2. Variables

Variable independiente

- Cuidados.

Variable dependiente

- Satisfacción.

2.4.3. Operacionalización de variables

- Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Nivel de medición	Valor final de la variable
Satisfacción	Indicador de la atención de los cuidados que se prestan y la percepción, es el eje central de una interacción activa **y** efectiva entre las enfermeras y el paciente	Sociabilidad	Amabilidad Empatía Respeto Confianza Educación	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho: 16-20-pts. Medianamente satisfecho: 8-15 pts. Insatisfecho: 0-7 pts.
		Información	Explica Facilita Oportuna Clara Transparente	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho: 16-20-pts. Medianamente satisfecho: 8-15 pts. Insatisfecho: 0-7 pts.
		Confort	Ambiente adecuado Privacidad Comodidad Seguridad	Cualitativa	Ordinal	Satisfecho: 16-20-pts. Medianamente satisfecho: 8-15 pts. Insatisfecho: 0-7 pts.
Cuidados	Es una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación enfermera-paciente.	Tipos	Técnica Procedimental Desempeño	Cualitativa	Ordinal	Buena: 22-30 pts. Regular: 11-21 pts. Mala:0-10 pts.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de estudio

El estudio de investigación se desarrolló en el Centro de Salud San Fernando de la Red de Coronel Portillo, distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali.

3.2. Población

La población estuvo constituida por 100 usuarios que acudieron al servicio de Emergencia del Centro de Salud San Fernando, durante los meses de marzo y abril del 2023.

3.3. Muestra

La muestra fue el 100% de la población, el cual se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de edad de ambos sexos.
- Usuarios que hablen castellano.
- Usuarios lúcidos, orientados en tiempo, espacio, y persona.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no acepten participar del estudio.
- Usuarios con trastorno del lenguaje.

3.4. Nivel y tipo de estudio

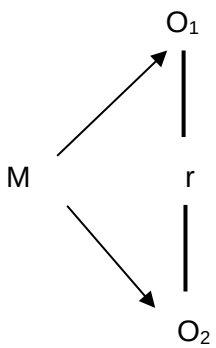
El nivel de estudio de investigación fue correlacional, porque se analizó la influencia entre variables que intervienen en el estudio (45).

También, la investigación respondió al tipo prospectivo, porque se diseñó y se realizó en el presente. Transversal, porque se examinó las características de una población una sola ocasión y se procedió a describirlas o analizarlas (45).

3.5. Diseño

La investigación respondió a un diseño no experimental, porque la información que se obtuvo no fue intervenida, ni produjo cambios intencionales en las variables estudiadas, es decir no se realizó modificaciones (45).

Respondió al siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra (usuarios).

O_1: Medición de la variable nivel de satisfacción.

O_2: Medición de la variable atención brindada.

r: Relación entre las variables.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta, de esta forma se obtuvo la información necesaria para el estudio de investigación (45).

Los instrumentos fueron (Ver anexo 2):

- Un cuestionario de escala tipo Likert que permitió medir la satisfacción del usuario, consta de 30 enunciados, con alternativas (siempre, a veces y nunca) al procesado se determinará la siguiente valoración:

  Satisfecho: 41-60-pts.

  Medianamente satisfecho: 21-40 pts.

  Insatisfecho: 0-20 pts.

Los ítems se distribuyeron por dimensiones y fueron:

Sociabilidad: Satisfecho: 16-20-pts.

Medianamente satisfecho: 8-15 pts.

Insatisfecho: 0-7 pts.

Información: Satisfecho: 16-20-pts.

Medianamente satisfecho: 8-15 pts.

	Insatisfecho:	0-7 pts.
Confort:	Satisfecho:	16-20-pts.
	Medianamente satisfecho:	8-15 pts.
	Insatisfecho:	0-7 pts.

- Un cuestionario de escala tipo Likert para la variable cuidado contó con 15 enunciados, que al ser procesados se determinó:

  Buena: 21-30 pts.

  Regular: 11-20 pts.

  Mala:0-10 pts.

Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos, conformado por profesionales de la salud conocedores de la problemática estudiada, quienes dieron las observaciones respectivas (Ver anexo 5).

Después se realizó la prueba piloto en el Centro de 9 de Octubre, el cual se aplicó a 20 usuarios, de esta manera se determinó la confiabilidad del instrumento para su aplicación definitiva, por lo que se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach por tener respuestas politómicas (Ver anexo 4) (45).

3.7. Procedimiento de recolección de datos

- Se solicitó la autorización al jefe del Centro de Salud San Fernando, para que se hiciera de su conocimiento la ejecución de la presente investigación.

- Se realizó las coordinaciones con el jefe responsable del servicio de emergencia para tener acceso a los usuarios que acuden allí, así poder obtener la información correspondiente.
- Se solicitó a los usuarios por medio de consentimiento informado la participación y aceptación voluntaria del estudio de investigación (Ver anexo 3).
- El instrumento fue aplicado en el mes de marzo y abril del 2023 de lunes a sábado y tuvo un tiempo de 20 minutos, las respuestas fueron marcadas de manera personal y directa.

3.8. Plan de tabulación

Los instrumentos estuvieron sometidos a la revisión de calidad, de esta manera los datos obtenidos fueron codificados e ingresados a través del paquete estadístico SPSS versión 26.

3.9. Análisis de los datos

Para el tratamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva y se analizó a través de frecuencias y porcentajes, el cual se presentó en tablas estadísticas.

También se usó la estadística inferencial para contrastar la hipótesis del estudio de investigación, a través de la prueba de Chi-Cuadrado, con un nivel de significancia de $\alpha \leq 0.05$ (Ver anexo 6), para llegar a las conclusiones y recomendaciones (45).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 2

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023

Nivel Satisfacción	Cuidado							
	Buena		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	38	38.0	14	14.0	0	0.0	52	52.0
Medianamente Satisfecho	26	26.0	21	21.0	1	1.0	48	48.0
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	64	64.00	35	35	1	1.0	100	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de emergencia del CS San Fernando,2023.

En la tabla 2, se observa la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Del 100% (100) de usuarios encuestados, refleja que el 52.0% muestran satisfacción en el cuidado que brindan los profesionales de enfermería, 38% de los profesionales brindan buen cuidado y el 14% regular cuidado, el 48% de los usuarios están medianamente satisfechos, de ellos el 26% de los profesionales brindan buen cuidado, el 21% regular y solo el 1% un mal cuidado.

Al contrastar la hipótesis entre la satisfacción y el cuidado, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha < 0.05$, encontrando un p valor = 0.106, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que no existe relación significativa entre las variables.

Contrastando con los autores Angulo T y Gómez S (19), indicaron que los usuarios en su mayoría es decir 82.17%, percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17.83% percibieron como de mediana importancia o nivel de satisfacción medio. Así mismo, Arias YK y Córdova ME (21), indicó que existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, con un valor de significancia de p=0.000.

Por su parte, Torres MJ (22), mostró en la calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho; al igual que Huamani A (23), indicó que el 39% percibe una calidad del cuidado de enfermería de nivel deficiente, el 34% dice que es de nivel regular y el 27% lo califica como eficiente; por otra parte, el 50% indica que hay satisfacción intermedia, el 34% indica que se siente insatisfecho, pero el 16% que se siente completamente satisfecho.

Mientras que Reyes JA (25), indicó que el 56.4% de pacientes refieren una calidad regular de cuidado, seguido del 23.5% como calidad de cuidado bueno y por último el 20.1%, que refieren calidad de cuidado malo; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 75.4% se manifiesta insatisfecho y el 24.6%

como satisfecho. Al analizar los resultados, se concluye que existe relación significativa entre ambas variables (p= 0.000). De igual manera Martino YI (26), indicó que el 57.53% de pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, el 42.47% insatisfechos. El 73.33% de pacientes refieren haber recibido calidad de cuidado bueno, el 32.14% calidad de cuidado deficiente. Conclusiones: Existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables p<0.01.

Finalmente, Ganoza LG (28), indicó que el 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente p<0.05. Así mismo, Saldaña LP y Torres JA (29), indicaron que el 84.7% (127) expresaron recibir regular cuidado; mientras que el 10.0% (15) expresaron recibir excelente cuidado; y el 5.3% (08) expresaron recibir un deficiente cuidado. Así mismo, el 83.3% (125) manifestaron estar indiferente a la atención recibida; mientras que el 10.0% (15) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida; y el 6.7% (10) manifestaron estar insatisfechos con la atención recibida. Concluyeron que existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

Estos resultados difieren a la presente investigación, porque realizando el análisis estadístico, no existe relación significativa ente la satisfacción del usuario y la calidad de atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023

Sociabilidad	Cuidado							
	Buena		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	26	26.0	11	11.0	0	0.0	37	37.0
Medianamente Satisfecho	37	37.0	22	22.0	1	1.0	60	60.0
Insatisfecho	1	1.0	2	2.0	0	0.0	3	3.0
Total	64	64.00	35	35	1	1.0	100	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de emergencia del CS San Fernando,2023.

En la tabla 3, se observa el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Del 100% (100) de usuarios encuestados, el 60% que reflejan estar medianamente satisfechos con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería, 37% de los profesionales realizan buen cuidado, 22% regular cuidado y solo el 1% malo.

También se aprecia que el 37% de los usuarios están satisfechos, de ellos el 26% de los profesionales brindan buen cuidado y el 11% regular. Un porcentaje mínimo de 3% de los usuarios reflejan estar insatisfechos, de los cuales el 2% de los profesionales de enfermería brindan regular cuidado y solo el 1% buen cuidado.

Para contrastar la hipótesis entre la dimensión de sociabilidad y el cuidado, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha < 0.05$, encontrando un p valor = 0.629, en consecuencia, se rechaza la

hipótesis alterna; esto indica que no existe relación significativa entre las variables.

Contrastando con Angulo T y Gómez S (19), indicó que los usuarios mantienen relación de confianza en un 84%. Así mismo Arias YK y Córdova ME (21). Indicaron que el 27.78% perciben un trato humano en un nivel malo, el 40% regular y el 32.22% bueno. el 23.33% presenta una insatisfacción de la empatía, el 45.56% una satisfacción intermedia y el 31.11% una satisfacción completa.

Por su parte Zúniga N (12), indicó que en la dimensión mantiene relación de confianza, el nivel es regular con un 50.3%; en la dimensión credibilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un 79.0%; en la dimensión cortesía, los usuarios se encuentran indiferentes con un 68.1%; en la dimensión responsabilidad, los usuarios se encuentran indiferentes con un 63.5%. también Quisocala BM (24), indicó que el 64.3% de los pacientes del servicio de emergencia se encuentran poco satisfechos en accesibilidad; el 64.3% están poco satisfechos con la relación de confianza.

Estos resultados son poco similares a la presente investigación, porque el 60% de los usuarios están medianamente satisfechos en la dimensión de sociabilidad, de los cuales el personal de enfermería tenía un buen cuidado.

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023

Información	Cuidado							
	Buena		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	25	25.0	9	9.0	0	0.0	34	34.0
Medianamente Satisfecho	34	34.0	24	24.0	1	1.0	59	59.0
Insatisfecho	5	5.0	2	2.0	0	0.0	7	7.0
Total	64	64.00	35	35	1	1.0	100	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de emergencia del CS San Fernando,2023.

En la tabla 4, se observa el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Del 100% (100) de usuarios encuestados, el 59% reflejan estar medianamente satisfechos con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería, 34% de los profesionales realizan buen cuidado y 24% regular cuidado. También se aprecia que el 34% de los usuarios están satisfechos, de ellos el 25% de los profesionales brindan buen cuidado y el 9% regular. Un porcentaje mínimo de 7% de los usuarios reflejan estar insatisfechos, de los cuales el 5% de los profesionales de enfermería brindan buen cuidado y solo el 2% regular cuidado.

Para contrastar la hipótesis entre la dimensión de información y el cuidado, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha < 0.05$, encontrando un p valor = 0.567, en consecuencia, se rechaza la

hipótesis alterna; esto indica que no existe relación significativa entre las variables.

Contrastando con Vizcaino A y Fregoso G (17), quienes indicaron que las pacientes mujeres percibieron un mejor trato y orientación del personal de salud. Así mismo Largo CM y Zamaniego MA (18) indicaron que los pacientes presentaron una percepción más alta de los que esperaban en la calidad del servicio, solo se halló un nivel regular en cuanto a la información que se le brinda al paciente en relación a la higiene, esto en un 64.3%, la alimentación en un 77.1% y las actividades diarias en un 70.0%.

Por su parte Arias YK y Córdova ME (21), indicaron que el 25.56% percibió una claridad en la información en un nivel malo, el 43.33% regular y el 31.11% bueno, pero Quisocala BM (24), indicó que en la dimensión de comunicación el 58% de los usuarios refieren sentirse medianamente satisfechos y de estos el 34% refieren a veces hacer recibido cuidado humanizado.

Estos resultados son poco similares a la presente investigación, porque el 59% de los usuarios están medianamente satisfechos en la dimensión de información, de los cuales el personal de enfermería tenía un buen cuidado.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023

Confort	Cuidado							
	Buena		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	17	17.0	7	7.0	0	0.0	24	24.0
Medianamente Satisfecho	46	46.0	28	28.0	1	1.0	76	76.0
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	64	64.00	35	35	1	1.0	100	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en el servicio de emergencia del CS San Fernando,2023.

En la tabla 5, se observa el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Del 100% (100) de usuarios encuestados, aquellos que están medianamente satisfechos en la dimensión de confort (76%) en el cuidado que brindan los profesionales de enfermería, refleja que el 46% de los profesionales brindan buen cuidado, el 28% regular cuidado. También se aprecia que el 24% de los usuarios están satisfechos, de ellos el 17% de los profesionales brindan buen cuidado y el 7% regular. Para contrastar la hipótesis entre la dimensión de confort y el cuidado, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de $\alpha < 0.05$, encontrando un p valor = 0.631, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna; esto indica que no existe relación significativa entre las variables.

Contrastando con Vizcaino A y Fregoso G (17), quienes indicaron que las pacientes mujeres percibieron un mejor trato y orientación del personal de

salud, lo que se diferenció en el paciente masculino. Así mismo Zúniga N (12), mostró que la dimensión conforta, el nivel es regular con un 63.2%; la dimensión se anticipa, se observa que el nivel es regular con un 55.5%. A su vez Quisocala BM (24), indicó que el 61.9% se encuentran poco satisfechos en cuanto al conforte que les brinda el personal de enfermería; el 33.3% y el 31% consideran el cuidado humanizado en las dimensiones interacción y necesidades humanas, favorable respectivamente.

Estos resultados muestran alguna similitud a la presente investigación, porque el 76% de los usuarios están medianamente satisfechos en la dimensión de confort, de los cuales el personal de enfermería tenía un buen cuidado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- **Conclusión según el Objetivo General:** Se determinó que, en general, los usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023, manifiestan un nivel de satisfacción moderado con el cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Sin embargo, se observó que no existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción general y la calidad del cuidado percibido, lo cual indica que la percepción del servicio se ve influenciada por múltiples factores que van más allá de los aspectos evaluados en este estudio.

- **Conclusión respecto al Objetivo Específico 1:** Se identificó que los usuarios se muestran medianamente satisfechos en la dimensión de sociabilidad, apreciando el esfuerzo de algunos profesionales que ofrecen un buen cuidado. No obstante, esta satisfacción moderada no se correlaciona significativamente con la calidad del cuidado, lo que sugiere que la interacción social, aunque importante, por sí sola no determina la percepción global del servicio.

- **Conclusión respecto al Objetivo Específico 2:** En cuanto a la dimensión de información, los resultados evidencian que los

usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la comunicación y la información recibida por parte de los profesionales de enfermería. A pesar de contar con personal que en ciertos casos brinda un excelente cuidado, la relación entre la calidad de la información y el nivel de satisfacción general no es estadísticamente significativa, lo que invita a explorar otros elementos que puedan complementar la experiencia informativa del usuario.

- **Conclusión respecto al Objetivo Específico 3:** Finalmente, en la dimensión de confort se constató que los usuarios mantienen un nivel moderado de satisfacción, valorando la labor de profesionales que proporcionan un cuidado adecuado. Sin embargo, de igual manera que en las dimensiones anteriores, no se encontró una relación significativa entre el confort percibido y la satisfacción general, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias integrales que consideren múltiples factores para mejorar la experiencia del usuario en el servicio de emergencia.

5.2. Recomendaciones

- Tomar como base la presente investigación para realizar otros estudios en busca de herramientas de medición que permitan mejorar la calidad del cuidado de Enfermería y así contribuir al bienestar de los usuarios que ingresan al servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando.

- A la jefa de Enfermeras: Que promueva en los profesionales de enfermería la sociabilidad con los pacientes, para así comprender las necesidades que tiene el usuario, en recibir una atención oportuna con calidad humana.

- Supervisar de manera eficiente la calidad de cuidado que brindan los enfermeros, a los usuarios que requieren confort en el servicio de emergencia.

- Al profesional de enfermería, trabajar más en la atención de los pacientes y la satisfacción de la persona en la dimensión de información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Boletín OMS. Ginebra; 2018.
2. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Perú; 2011.
3. Escalona MM. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas; 2017.
4. Lizárraga ED. Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa, Arequipa-2018. Tesis de posgrado. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018.
5. Romero AL. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis de pregrado. Lima; 2019.
6. Escalona Martín M, Ávila Parra G, Pérez Mora D, Ávila Niebla T. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas. 2009.
7. Cárdenas L. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Tesis de pregrado. Colombia: Universidad del Bosque; 2018.

8. Castillo E, Chesla C, Echeverri G, Tascon E, Charry M, Chicangana J, et al. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención de la salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica. Colombia; 2005.
9. Pat Pech E, Soto Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de enfermería. México: Inst Mex Seguro Soc; 2017.
10. Salazar Saldaña R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019.
11. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. Lima; 2016.
12. Zúniga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. Tesis de posgrado. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020.
13. Blanco JAS. Cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. Tesis de pregrado. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019.
14. Aquino G. Herramientas de Análisis para la Mejora de. Revista Weebly; 2000.
15. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. Tesis de posgrado. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.

16. Ruydiaz K, Salarriega G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. España; 2018.
17. Vizcaino A, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Revista Horizonte Sanitario. México; 2019.
18. Largo M, Zamaniego A. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2017.
19. Angulo T, Gómez S. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador; 2017.
20. Tello WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.
21. Arias YK, Cordova ME. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Tesis de pregrado. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021.
22. Torres MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Tesis de pregrado. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021.

23. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. Tesis de posgrado. Lima: Universidad César Vallejo; 2020.
24. Quisocala BM. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020. Tesis de pregrado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020.
25. Reyes JA. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019. Tesis de posgrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
26. Martino YI. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD, 2019. Tesis de posgrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
27. García EJ. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura. 2019. Tesis de pregrado. Piura: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
28. Ganoza LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo, 2018. Tesis de posgrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
29. Saldaña LP, Torres JA. Cuidado humanizado de Enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del

Hospital Regional de Pucallpa, 2017. Tesis de pregrado. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2017.

30. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Normas de Gestión de Calidad del Cuidado Enfermero. Lima; 2008.
31. Guzmán S. El cuidado humano en la formación del estudiante de enfermería según la teoría de Jean Watson. Tesis de posgrado. Chiclayo; 2013.
32. Príncipe I. Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. Tesis de pregrado. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2015.
33. Suñol R. La calidad de la atención. Directora de la Fundación Avedis. Madrid; 2013.
34. Sopla VA. Desempeño laboral del profesional de enfermería de los Hospitales de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan y Santiago Apóstol de las provincias de Bagua y Utcubamba – Amazonas 2017. Tesis de pregrado. Chachapoyas; 2018.
35. Grupo Paradigma. Enfermería de emergencias: del soporte vital básico a los desastres naturales; 2017.
36. Fernández B, Morillo J. Atención enfermera en Urgencias y Emergencias. España; 2004.

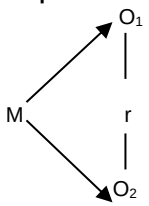
37. Moreno M, Interior M, Sauceda P, Vásquez L. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados en una institución pública de Monterrey. Tesis de pregrado. México; 2011.
38. Arciniegas A, Suarez S. La satisfacción en salud: El reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de Enfermería. Revista colombiana de enfermería. Colombia; 2018.
39. Tavara L, Gutiérrez M, Sacieta L. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. Tesis de pregrado; 2009.
40. Monchón P. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Chiclayo; 2018.
41. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. Tesis de pregrado. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía del Perú; 2018.
42. Cisneros F. Introducción a los modelos y teorías de enfermería. Tesis de posgrado. Colombia: Universidad del Cauca de Enfermería; 2002.
43. Caro S. Enfermería: Integración del cuidado y el amor. Una perspectiva humana. Colombia; 2009.
44. Beckford V, Rodríguez K, Acosta E, Serrano R. Teoría de Jean Watson: Teoría del cuidado humano. Panamá: Universidad de Panamá; 2013.
45. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera ed. México: McGraw-HillI; 2018.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Satisfacción de los usuarios y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023? **Específicos:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023?	**General:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. **Específicos:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort y su relación con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.	General: H_i: Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. **Específicas:** Existe relación entre nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.	Nivel de satisfacción **Dimensiones:** - Sociabilidad - Información - Confort Cuidados **Dimensiones:** - Tipos	Amabilidad Empatía Respeto Confianza Educación Explica Facilita Oportuna Clara Transparente Ambiente adecuado Privacidad Comodidad Seguridad Técnica Procedimental Desempeño	**Nivel:** Correlacional **Tipo:** Prospectivo Transversal **Diseño:** No experimental **Esquema:**  	**Población**: 100 pacientes que acuden al servicio de Emergencia del Centro de Salud San Fernando – 2023. **Muestra:** 100% de la población se usará el método no probabilístico por conveniencia.

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

N°…….

Presentación:

Señor(a) buenos días soy licenciada en enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, estoy realizando una investigación con el objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023, así mismo aportar información actualizada y relevante al equipo de salud en especial de Enfermería acerca de esta investigación.
De antemano le agradezco su participación, ya que será totalmente anónima y confidencial.

Instrucciones:

Solicito a responder con la mayor veracidad, marcando con una X los enunciados.

Edad:

Grado de instrucción:

N°	Enunciado	Siempre	A veces	Nunca
	Sociabilidad			
1	El profesional de enfermería muestra igualdad de servicio para todos los usuarios			
2	El profesional de enfermería se dirige con respeto			

3	El profesional de enfermería trata con amabilidad			
4	El profesional de enfermería genera sentimientos de confianza			
5	El profesional de enfermería responde rápidamente a su llamado			
6	El profesional de enfermería involucra a su familia en su cuidado			
7	El profesional de enfermería comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo			
8	El profesional de enfermería se sienta con usted para entablar una conversación			
9	El profesional de enfermería le orienta sobre su estado de salud			
10	El profesional de enfermería lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud			
	Información	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
11	El profesional de enfermería le informa los factores de riesgo encontrados en su estado de salud			
12	El profesional de enfermería orienta sobre los cuidados que tiene que seguir en el domicilio			
13	El profesional de enfermería escucha y resuelve las dudas, temores, y brinda apoyo emocional y espiritual			
14	El profesional de enfermería se preocupa y explica sobre la administración de medicamentos			
15	La forma del profesional de enfermería en hablarle, le hace sentir seguro y confiado			
16	El profesional de enfermería explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro			
17	El profesional de enfermería da información clara y precisa sobre su estado de salud			
18	El profesional de enfermería ayuda a aclarar las dudas en relación a su situación de salud			
19	El profesional de enfermería le anima para que le formule preguntas al			

	médico relacionadas con su estado de salud			
20	El profesional de enfermería brinda conocimientos ante preguntas sobre el estado de salud			
	Confort	**Siempre**	**A veces**	**Nunca**
21	El profesional de enfermería identifica tus necesidades			
22	El profesional de enfermería brinda confianza y seguridad que resuelve dudas y mi minimiza temores			
23	El profesional de enfermería fomenta tu independencia			
24	El profesional de enfermería respeta tu individualidad y privacidad			
25	El profesional de enfermería manifiesta interés en tu recuperación			
26	El profesional de enfermería realiza la atención de manera afectiva			
27	El ambiente donde es atendido es seguro			
28	El profesional de enfermería se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente			
29	El profesional de enfermería lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento			
30	El profesional de enfermería le ayuda en su comodidad y confort			

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS

CUESTIONARIO SOBRE CUIDADO BRINDADO POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

N°…….

Instrucciones:

Solicito que responda con la mayor veracidad, marcando con una X los enunciados

N°	Enunciado	Buena	Regular	Malo
	Técnica procedimental de desempeño			
1	El profesional de enfermería se lava las manos antes y después de atenderlo			
2	El profesional de enfermería utiliza guantes, mascarilla, mandil, antes y después de realizar diversos procedimientos			
3	El profesional de enfermería controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados			
4	El profesional de enfermería lo coloca en una posición cómoda según el procedimiento a realizar			
5	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza			
6	El profesional de enfermería interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usted necesita alguna atención, referencia y otros			
7	El profesional de enfermería le garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)			
8	El profesional de enfermería se toma el tiempo necesario durante los			

	procedimientos indicados, comunica y explica sobre los procedimientos que se recibirá			
9	El profesional de enfermería lo aconseja sobre los cuidados a tener para prevenir complicaciones.			
10	La rapidez con la que atiende el profesional de enfermería es aceptable			
11	Su cuidado en el servicio de emergencia se realiza en el tiempo adecuado			
12	El profesional de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor			
13	El profesional de enfermería está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud			
14	Cuando el profesional de enfermería está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted			
15	El profesional de enfermería se esmera en su atención			

ANEXO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo……
Identificado(a) con DNI Nº ……he sido informado por la Lic. Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez y Lic. Enf. Ivonni Mayladine Muñoz Valera, responsables del proyecto de investigación en cuestión, acerca de los objetivos y proyección del trabajo de investigación titulado: **SATISFACCION DE LOS USUARIOS Y SU RELACION CON EL CUIDADO QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO, DISTRITO DE MANANTAY, 2023.**

Habiendo sido suficiente, oportuno y adecuadamente informado, acepto voluntariamente participar en la investigación como sujeto de la muestra.

Dejo constancia de que mi aceptación a participar no está condicionada a transacción monetaria alguna.

En constancia de lo anterior, firmo a los…….días del mes de……..del 20.....

……..

FIRMA

ANEXO 4

ANALISIS DE FIABILIDAD

Variable: Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	30

Variable: Cuidado

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	15

ANEXO 5

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. NATALY M. CONDE BALBIN

1.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Satisfacción de los pacientes

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso					86
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					81
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.					81
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					85

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82.8

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Usar de palabras sencillas para el usuario

Pucallpa 28 de febrero del 2023

Nataly M. Conde Balbin
Lic. Enfermería C.E.P. 44492
ESP. EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. NATALY M. CONDE BALBIN

1.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Cuidado brindada por los Profesionales de Enfermería

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso				75	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					81
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					90

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82.6

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 28 de febrero del 2023

Nataly M. Conde Balbin
Lic. Enfermería C.E.P. 44492
ESP. EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
N° Reg.018657

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. Miguel Angel Elescano Galarza

1.2. Cargo e Institución donde labora: jefe del Servicio de Emergencia y Trauma Shock del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Satisfacción de los pacientes

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				75%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85%
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				75%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación				80%	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81.8%

APROBADO: SI ( ) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 12 de Abril del 2023

HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA
Lic. Enf. Miguel A. Elescano Galarza
JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y SHOCK TRAUMA

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. Miguel Angel Elescano Galarza

1.2. Cargo e Institución donde labora: jefe del Servicio de Emergencia y Trauma Shock del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Cuidado brindada por los Profesionales de Enfermería

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				75%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					90%

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82.5%

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 12 de Abril del 2023

HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA
Lic. Enf. Miguel A. Elescano Galarza
JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y SHOCK TRAUMA

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Dra. MARILÚ AVILA VASQUEZ

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado Universidad Nacional de Ucayali

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Satisfacción de los Pacientes

1.4. Autor del Instrumento : Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					96
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.					95
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					96
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					96

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

APROBADO: SI (✓) **NO ( )**

III.APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 11 de febrero del 2023

Lic. Marilu Avila Vasquez
C.E.P. N° 70435

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Dra. MARILÚ AVILA VASQUEZ

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado Universidad Nacional de Ucayali

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Cuidado brindada por los Profesionales de Enfermería

1.4. Autor del Instrumento : Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.					96
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.					96
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					96
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					96

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

APROBADO: SI (/) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 11 de febrero del 2023

Lic. Marilú Avila Vasquez
C.E.P. N° 29488

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. OSCAR BRUNNER PANDURO

1.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Satisfacción de los pacientes

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					82
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				80	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					85

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.8

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 28 de febrero del 2023

Oscar Javier Brunner Panduro
LICENCIADO ENFERMERIA
CEP. 57199

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. OSCAR BRUNNER PANDURO

1.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Cuidado brindada por los Profesionales de Enfermería

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				80	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación				80	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.6

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 28 de febrero del 2023

Oscar Javier Brunner Panduro
LICENCIADO ENFERMERIA
CEP. 67199

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. JOSE LUIS ONOFRE ESPINOZA

1.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Satisfacción de los pacientes

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				80%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación				80%	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 28 de febrero del 2023

JOSÉ LUIS ONOFRE ESPINOZA
LIC. ENF. ESPECIALISTA
EMERGENCIA Y DESASTRE
CEP: 23821
Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Lic.Enf. JOSE LUIS ONOFRE ESPINOZA

1.2. Cargo e Institución donde labora: Enfermero Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa.

1.3. Nombre del Instrumento, motivo de Evaluación: Ficha de recolección de datos: Cuestionario sobre Cuidado brindada por los Profesionales de Enfermería

1.4. Autor del Instrumento: Lic.Enf. Milagros del Carmen Ventura Vasquez
Lic.Enf. Ivonne Mayladine Muñoz Valera

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				80%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80%	
8. METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación				80%	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

APROBADO: SI (X) **NO ( )**

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

Pucallpa 28 de febrero del 2023

.....
JOSE LUIS ONOFRE ESPINOZA
LIC. ENF. ESPECIALISTA
EMERGENCIA Y DESASTRE
CEP: 25821

ANEXO 6

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,497[a]	2	,106
Razón de verosimilitud	4,899	2	,086
Asociación lineal por lineal	4,303	1	,038
N de casos válidos	100		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48.

Relación entre nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de sociabilidad con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,587[a]	4	,629
Razón de verosimilitud	2,863	4	,581
Asociación lineal por lineal	1,763	1	,184
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de información con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,945[a]	4	,567
Razón de verosimilitud	3,338	4	,503
Asociación lineal por lineal	1,037	1	,308
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .07.

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios, en su dimensión de confort con el cuidado que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud San Fernando, distrito de Manantay, 2023.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,921[a]	2	,631
Razón de verosimilitud	1,165	2	,558
Asociación lineal por lineal	,831	1	,362
N de casos válidos	99		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .24.