

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO



Tesis

**Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de
Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020**

**Para obtener el título de segunda Especialidad Profesional en Área del Cuidado
Profesional: Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres con
mención en Cuidados Hospitalarios**

INVESTIGADORAS:

Lic. Enf. Gonzales Álvarez, Clara María

Lic. Enf. Lizano Ramirez, Jaidy

ASESORA:

Dra. Tania Roberta Muro Carrasco

Lambayeque, Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



Tesis

**Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del
Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020**

**Para obtener el título de segunda Especialidad Profesional en Área
del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en
Emergencias y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios**

INVESTIGADORAS:

Lic. Enf. Gonzales Álvarez, Clara María

Lic. Enf. Lizano Ramírez, Jaidy

ASESORA:

Dra. Tania Roberta Muro Carrasco

Lambayeque, Perú

2021

FIRMA DEL JURADO

Aprobado por



Dra. Tomasa Vallejos Sosa
PRESIDENTA DEL JURADO



Mg. Nora Elisa Sánchez de García
SECRETARIA DEL JURADO



Mg. Doris Libertad País Lescano
VOCAL DEL JURADO



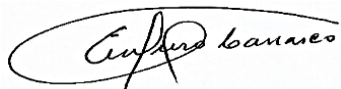
Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
ASESORA

CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Tania Roberta Muro Carrasco, Docente Asesor de Tesis de las estudiantes, Gonzales Álvarez, Clara María y Lizano Ramírez, Jaidy, en su investigación titulada: “Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el servicio de emergencias del centro de salud Tambogrande I-4 Piura 2020”; realizada la revisión del respectivo informe presentado por las autoras, dejo constancia que éste tiene un índice de similitud de **16 %**, evidenciándose en el informe de similitud generado del programa Turnitin.

Observado el mencionado reporte, en mi calidad de asesora doy fe que las coincidencias encontradas no pertenecen a otro trabajo, tampoco constituyen plagio. De acuerdo con mi criterio personal, profesional y experiencia declaro que la tesis presentada cumple con todos los requisitos para la aplicación de normas y referencias establecidas por la oficina de investigación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de diciembre del 2021



TANIA ROBERTA MURO CARRASCO



DNI 17403791

ASESORA

Se anexa:

1. Compendio del reporte (incluyendo porcentaje y datos de configuración).
2. Comprobante Digital.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	
---	--	---



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N°037-2021-UI-FE



Siendo las 9.00 a.m. del día 28 de diciembre del 2021, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/xuc-eztc-ohb7pli-1&authuser=0>, los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE LA PERSONA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD TAMBOGRANDE I-4, PIURA 2020" designados por RESOLUCIÓN N° 073-2019-UI-FE de fecha: 4 de noviembre del 2019, con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Tomasa Vallejos Sosa	Presidenta
Mg. Nora Elisa Sánchez de García	Secretaria
Mg. Doris Libertad País Lescano	Vocal
Dra. Tania Roberta Muro Carrasco	Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por RESOLUCIÓN N°073-2019-UI-FE de fecha 27 de diciembre del 2021.

La tesis fue presentada y sustentada por las Lic. Enf: Clara María Gonzales Álvarez y Jaidy Lizano Ramírez y tuvo una duración de 80 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de **(17.00) (DIECISIETE)**, con mención: **BUENO**

Por lo que quedan APTAS para obtener el Título de Segunda Especialidad "Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres con Mención en Cuidados Hospitalarios" de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 10.20 a.m., se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.

Dra. Tomasa Vallejos Sosa
Presidenta

Mg. Nora Elisa Sánchez de García
Secretaria

Mg. Doris Libertad País Lescano
Vocal

Dra. Tania Roberta Muro Carrasco
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por la gracia de la vida, la salud y sus múltiples bendiciones.

A mis padres, quienes permanentemente me apoyaron con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr con responsabilidad mis metas y objetivos propuestos.

A mi esposo por su amor y paciencia en todo momento.

A mis amados hijos, la razón de mi vida, mi motor para mi superación.

Gonzales Álvarez, Clara María

A mis padres, por su apoyo incondicional en el transcurrir de mi vida y formación, por su amor, comprensión y acompañamiento en esta carrera profesional, por su motivación a continuar superándome cada día.

Lizano Ramírez, Jaidy

AGRADECIMIENTO

Agradecemos el apoyo brindado por nuestra universidad, y por nuestra estimada asesora de tesis, así como agradecemos el apoyo de todas las personas que de una u otra manera contribuyeron al éxito de la presente investigación que será de gran valía para los profesionales del campo de la salud.

ÍNDICE

FIRMA DEL JURADO	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: MÉTODOS Y MATERIALES.....	9
CAPITULO II: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la variable satisfacción	12
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diagrama del Diseño de la investigación	9
Gráfico 2: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión accesibilidad, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.	16
Gráfico 3: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión explica y facilita, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.	17
Gráfico 4: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión conforta, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.	18
Gráfico 5: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión se anticipa, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.	19
Gráfico 6: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión mantiene relación de confianza, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.....	20
Gráfico 7: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión monitorea y hace seguimiento, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.....	22
Gráfico 8: Satisfacción del paciente frente al cuidado del enfermero, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.....	23

RESUMEN

Las personas atendidas en los servicios de emergencia, por lo agudo del problema que presentan, el sufrimiento y la necesidad de atención rápida; generalmente expresan descontento por el cuidado enfermero, por tal motivo el objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Área de Emergencias del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura, 2020. Esta investigación es cuantitativa, descriptiva y transversal, la población fue de 381 personas cuidadas por enfermeras del servicio, siendo la muestra de 102, determinada aleatoriamente; a quienes a través de una encuesta se les aplicó el cuestionario CARE Q, de Sepúlveda; validado por juicio de expertos y determinada su confiabilidad con Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.891. Los resultados muestran que en general el 79.41% de las personas están medianamente satisfechas frente al cuidado enfermero, Según dimensiones la mayoría está medianamente satisfecho: *accesibilidad* el 72.55 %; *conforta* 49.02 %; *explica y facilita* 67.65%; *Se anticipa* 97.05%, *mantiene la relación de confianza* 100% y en *monitoreo y seguimiento* el 74.51%. Sin embargo, la quinta parte de ellas están insatisfechas en las dimensiones accesibilidad, monitoreo y seguimiento, se anticipa, explica y facilita. Concluyéndose que en la mayoría de las dimensiones relacionadas con la satisfacción del cuidado enfermero, las personas están medianamente satisfechas, sin embargo, es preocupante que la quinta parte de ellas se encuentren insatisfechas, recomendándose a los profesionales de enfermería reflexionar y mejorar la calidad de su cuidado, en busca de una calidad total.

Palabras claves: Atención de Enfermería, Urgencias Médicas, Satisfacción del Paciente.

ABSTRACT

The people attended in the emergency services, due to the acuteness of the problem they present, the suffering and the need for rapid attention; they generally express dissatisfaction with nursing care, for this reason the objective of this research is to determine the level of satisfaction of the person with nursing care in the Emergency Area of the Tambogrande Health Center I-4, Piura, 2020. This research is quantitative, descriptive and cross-sectional, the population was 381 people cared for by nurses from the service, with a sample of 102, randomly determined; to whom the CARE Q questionnaire, from Sepúlveda, was applied through a survey; validated by expert judgment and its reliability determined with Cronbach's Alpha Coefficient of 0.891. The results show that, in general, 79.41% of people are moderately satisfied with nursing care. According to dimensions, the majority are moderately satisfied: accessibility 72.55%; comforts 49.02%; explains and facilitates 67.65%; 97.05% is anticipated, maintains a 100% trust relationship and 74.51% is monitored and followed up. However, a fifth of them are dissatisfied in the dimensions of accessibility, monitoring and follow-up, it is anticipated, explained and facilitated. Concluding that in most of the dimensions related to the satisfaction of nursing care, people are moderately satisfied, however, it is worrying that a fifth of them are dissatisfied, recommending nursing professionals to reflect and improve the quality of their care. care, in search of total quality.

Keywords: Nursing Care, Medical Emergencies, Patient Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La pandemia desatada a fines de 2019 se esparció por la mayoría de los países en todos los continentes. Indudablemente uno de los espacios donde más se han generado importantes transformaciones, producto de esta situación, es en el sector salud, desde la infraestructura hasta los procedimientos más básicos se han tenido que adaptar a las nuevas circunstancias para el personal sanitario y los pacientes (1).

Los hospitales han tenido que hacer un reconocimiento inicial de las áreas destinadas a estas afecciones y los recursos disponibles para afrontar las complicaciones que demanda la enfermedad. Esto requería una inmediata planificación de todas las zonas de la infraestructura que fueron adaptándose para albergar espacios exclusivos, modificando en gran medida la estructura hospitalaria, incluyendo las áreas de emergencias que en algunos casos se expandieron solo para acoger a pacientes con complicaciones respiratorias, ocupando incluso espacios de otras especialidades (2).

Se ha recomendado un servicio adecuado de triaje en las áreas de emergencia con personal adecuado que pueda reconocer la gravedad de los pacientes que requieran esta atención. En tanto, la realidad en Perú ha demandado instalar espacios solo para los pacientes con estas complicaciones, ocupando ambientes cada vez mayores de los hospitales, entre estos los servicios de emergencias, e incluso el conjunto del hospital (3).

Si bien se implementaron medidas en todos los hospitales abriendo áreas dedicadas exclusivamente para los pacientes con COVID-19, en el Centro de Salud Tambogrande esta área se encontraba separada del servicio de emergencia general, aunque todo el personal debía cumplir con los protocolos señalados por los organismos internacionales y nacionales para la prevención por el riesgo de contagio que representa la enfermedad (4).

Estas modificaciones en los hospitales generan un impacto en la atención dentro del área de emergencias y la satisfacción de los pacientes implicando que el personal de enfermería asuma funciones más complejas por la complicación de la pandemia,

pero necesita de este personal capacitado que provea un trato y atención humanizado (5).

Al acudir a un centro de atención, las personas buscan, además de aliviar sus padecimientos, recibir los cuidados propios que el personal de enfermería puede ofrecer en su calidad de profesional de la salud, principalmente cuando se trata de una situación de emergencia, en la que la vida del paciente se encuentra en riesgo, este cuidado es importante puesto que el afectado podría presentar desorientación de sus funciones conscientes o sufrir un estado de shock, por tanto, el personal de enfermería debe ser capaz de brindar la atención necesaria en beneficio del bienestar físico y emocional del paciente (6).

El nivel de satisfacción de un paciente guarda relación con la calidad del servicio que recibe del personal de enfermería, cuya labor puede generar una mala experiencia en los usuarios ante una atención deficiente, la cual podría además empeorar el estado de salud de los afectados, dificultar o impedir su recuperación, prolongando su estadía en hospitalización, y consecuentemente bajar la calificación que los pacientes puedan advertir con respecto a los servicios de salud que recibe (7).

La Organización Mundial de la salud (OMS), indica que, establecer la atención a las personas que acuden a los centros de salud, bajo los criterios anteriormente descritos, podría aumentar la buena calificación de los servicios de salud ofrecidos, reducir el tiempo de recuperación, mejorando el servicio, que durante los últimos años ha alcanzado índices bajos de calidad; a nivel de Latinoamérica, agrega, este servicio ha obtenido por parte de los usuarios calificaciones de media a baja, tanto en el cuidado como en el trato, pues se ha considerado la atención desde una perspectiva técnica enfocada en lo curativo, pero no en el lado humano. La entidad afirma que humanizar el trato del profesional de enfermería hacia los pacientes, puede incidir en la recurrencia de las personas afectadas a los centros de atención, con la plena comodidad de buscar la mejora de su salud, pudiendo ser establecido como parte esencial de las reglas generales de la institución para aumentar la experiencia satisfactoria de los pacientes (8).

El servicio sanitario debe ser, entonces, de calidad. La calidad puede ser definida como la experiencia de tipo cognoscitiva, o racional, que se origina de la comparación entre las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio, es la que determina el nivel de satisfacción del usuario; además guarda relación con otros factores que van desde las perspectivas, normativas culturales y morales, a las necesidades de cada persona y la propia organización (8).

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señaló que los pacientes, según la calidad del servicio que se les brinda evalúan su nivel de satisfacción, esto, por supuesto, va a depender del grado de excelencia que tenga el profesional de la salud, de la reducción de los riesgos y que los resultados sean los esperados para quien recibe la atención (9).

Piedra (10), en su investigación titulada *“Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017”*, señala que, la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud hoy en día se hace desde una perspectiva del usuario, y que esta es afectada por una “sobresaturación” en los servicios de emergencia. En base a la literatura revisada en su trabajo, menciona que la problemática de la calidad del servicio de salud depende también de la “sobredemanda”, y que la mala calificación por parte del usuario sobre los servicios de salud brindados, puede generar conflictos incluso legales, y recomienda hacer énfasis en mejorar aspectos relacionados a las dimensiones de “empatía” y “fiabilidad”, pues concluye que estas guardan relación significativa con el grado de satisfacción de los usuarios.

En su tesis titulada *“Percepción de pacientes sobre la calidad de atención de enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2017”*, Hernández, agrega que proporcionar cuidados de calidad, basados en “calidez” y “responsabilidad”, es parte fundamental de la misión de la enfermería (11). Su estudio señala, además, que es la dimensión técnica la más favorable de todas dimensiones; mientras que en general existe una percepción positiva de la calidad del servicio brindando, en un 53%, con un 47% de calificación desfavorable, lo cual evidencia la problemática que existe en la calidad del servicio de salud.

Parco (12), también coincide en afirmar que brindar cuidado de calidad, es una de las misiones de la enfermería, en su tesis de postgrado titulada *“Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho – 2016”*, indica además que la “empatía” y la adecuada “información”, forman parte del trato humano que el profesional de enfermería debe considerar, para lograr un cuidado adecuado de los pacientes. Con respecto a identificar dimensiones en las cuales los usuarios califican la calidad del servicio de salud, encontró que, en la dimensión técnica-científica, en referencia a la rapidez y “seguridad”, los pacientes perciben el servicio ofrecido por el personal de enfermería en un nivel medio. Y en la dimensión humanística el nivel fue medio con “tendencia” a bajo.

Gómez, en su tesis sobre la *“Percepción del paciente ante el cuidado humanizado brindado por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Luis Heysen Inchaustegui – Chiclayo”*, propone un “entrega absoluta”, para la atención humana por parte de los profesionales de la salud. Señaló en su estudio, los problemas que surgen para brindar un servicio de calidad, en referencia a la ausencia de personal o de equipos de tecnología médica, necesarios para asegurar un verdadero servicio de salud estatal. El estudio reveló una preocupante realidad desde el 2010 en la institución que en que se realizó la investigación indicando que, la percepción de la labor del profesional de enfermería puede ser idealista, por lo que propone una atención desde una perspectiva intersubjetiva, que logre incluir al paciente de forma comprometida, haciendo uso de talleres motivacionales, etc. Su trabajo investigativo, finalmente encontró que la percepción por parte de los pacientes es de nivel medio a alto, con respecto al servicio de salud recibido de forma “humanizada” (13).

De igual manera, Inguil (14), cuyo trabajo de postgrado se titula: *“Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital en Trujillo”*, afirma que definir la satisfacción en salud pública ha cobrado relevancia en los últimos tiempos y, a la vez, asegura que puede ser considerada desde un punto de vista subjetivo, pues se centra en criterios personales no concretos u objetivos. Sin embargo, también agrega que esta puede predecir si se ha cumplido con un adecuado servicio. Con respecto al cuidado en enfermería, este quedó definido

como un “proceso de interacción sujeto-sujeto”, y que este debe garantizar un marco de calidad, que permita una satisfacción no solamente del usuario, sino también del profesional de enfermería y de su labor.

Esta autora tiene en cuenta en su estudio algunas categorías que el presente trabajo también ha considerado relevantes, con relación a los comportamientos profesionales del personal de enfermería. Por ejemplo; la categoría “accesible” en referencia al apoyo adecuado e idóneo por parte del profesional de enfermería; la categoría “explica y facilita”, para definir a la atención desde el personal de salud hacia el usuario, sobre todo lo relacionado a la información sobre su estado de salud; la categoría “conforta”, para englobar al conjunto de creencias y valores en beneficio del paciente y sobre las decisiones que deberá tomar en relación a sus problemas de salud; la categoría “anticipa” que tiene que ver con la prevención; “mantiene la relación de confianza” categoría que enmarca los enlaces empáticos con el paciente; y finalmente “monitorea y hace seguimiento” que representa la capacidad profesional y científica del personal de enfermería. Además de estas definiciones, la autora menciona la importancia de hacer partícipe al paciente de una pedagogía del autocuidado, de impulsar que el paciente adquiera esa “habilidad”, es decir, enfocar la labor del profesional de enfermería desde una perspectiva humanista desarrollando un vínculo enfermero-paciente.

Al igual que algunos resultados que se han presentado de los estudios ya mencionados, con respecto al nivel de percepción sobre el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los usuarios, la autora concluye su investigación indicando que el nivel percibido es bajo con respecto a los cuidados de enfermería, y regular en relación con la satisfacción del paciente.

Como se puede evidenciar existen múltiples factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios, por ejemplo, en países como Noruega, Suecia, Arabia Saudí y Estados Unidos, básicamente están relacionados con la edad, el sexo o estado de salud (15).

Por último, Huamani (16), en su trabajo sobre “*Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital*

Regional Cusco 2020”, indica que se debe implementar estrategias que puedan potenciar la mejora de la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad del servicio que reciben. Además, señaló que, los usuarios no se encuentran satisfechos en la dimensión de empatía y sugirió gestionar talleres en enfermería.

El rol de la enfermera tiene que ver con el cuidado que brinda a los pacientes que presentan circunstancias respecto a su salud y que demandan atenciones específicas. Como esta actividad se relaciona directamente con el entorno, la práctica de enfermería tiene que ver más allá de realizar ciertas tareas o procedimientos de cuidado. Se trata de utilizar todos los conocimientos y destrezas para tomar decisiones respecto a la atención personalizada que demandan las necesidades de los individuos que requieren de este servicio (17).

Se puede deducir de todo lo anteriormente mencionado, que existen pacientes que perciben el cuidado del profesional de enfermería que reciben con un nivel bajo de satisfacción, consideran además sentirse abandonados, ignorados y a su vez en lugar de que este trato le genere confianza, ocurre lo contrario, puesto que las enfermeras(os) no les explican los procedimientos que deben seguir.

Por el contexto manifestado y las razones antes descritas se presentan las siguientes interrogantes: ¿cuál es el nivel de satisfacción de la persona cuidada del servicio de emergencia sobre el cuidado enfermero? ¿cuál es el nivel de satisfacción de la persona cuidada en la dimensión accesibilidad del servicio de emergencia en relación con el cuidado enfermero? ¿cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en relación con la dimensión explica y facilita? ¿cuál es el nivel de satisfacción de la persona cuidada del servicio de emergencia en relación con la dimensión conforta? ¿cuál es el nivel de satisfacción de la persona cuidada del servicio de emergencia en relación con la dimensión se anticipa? ¿cuál es el nivel de satisfacción de la persona cuidada del servicio de emergencia en relación con la dimensión mantiene relación de confianza?

Definiéndose el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020?

Planteándose como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado del profesional enfermero del área de Emergencias del Centro de Salud de Tambogrande I-4, Piura 2020.

Siendo los objetivos específicos identificar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado del enfermero, en el Área de Emergencias del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020, en sus dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

La presente investigación parte de comprender que la enfermera tiene un rol fundamental y un compromiso con el cuidado de las personas en su pronta recuperación, generando la confianza suficiente que un paciente, tanto como su familia, necesitan del servicio de salud (18). La justificación del presente trabajo de investigación radica, pues, en que el estudio se hace desde la percepción de los pacientes, dado que su valoración sobre el servicio prestado en el sector salud representa un componente esencial de la calidad del mismo. Si las personas que buscan cuidados se sienten insatisfechas, estos cuidados se encuentran muy lejos de ser ideales, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al usuario final.

También este trabajo se justifica por la proyección de la labor que el profesional de enfermería debe presentar como parte de la promoción de la salud del paciente, la prevención de las enfermedades, y la contribución a la restauración de la salud y el alivio del sufrimiento del usuario. En sí, el enfermero(a) posee una gran responsabilidad ya que de él dependerá que el paciente pueda mantener la calma y esta pueda contribuir incluso a una efectiva recuperación y a la mejora de su salud. Puesto que es este profesional quien tiene contacto directo con el usuario, conoce mejor su situación y observa la evolución de su salud (9). Además, la persona cuidada cuando requiere servicios de enfermería es porque se enfrenta a una serie de situaciones que ponen en riesgo su supervivencia, le origina sufrimiento, alteraciones en su vida

familiar, en las diferentes dimensiones biopsicosociales, espirituales y trae una serie de expectativas para ser satisfechas a través de la recuperación de su salud y bienestar.

Finalmente, es necesario indicar que el presente informe de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

3. Introducción, donde se incluyen la descripción de la realidad problemática, los antecedentes y conceptos teóricos relacionados a esta problemática, la formulación del problema general y los problemas específicos, los objetivos de la investigación, y su justificación e importancia.
4. Capítulo I: Métodos y Materiales, donde se presenta la metodología empleada en la investigación.
5. Capítulo II, donde se presentan los resultados del estudio y la discusión de los mismos. Para finalizar se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: MÉTODOS Y MATERIALES

1.1. Tipo de Investigación

La investigación fue cuantitativa, porque su objetivo fue medir la satisfacción de la persona, frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro Salud Tambogrande I-4. Piura, los resultados se presentan en tablas estadísticas, considerando frecuencias y porcentaje en relación a la variable de estudio.

El objeto de estudio de la presente investigación fue la satisfacción de la persona, frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

1.2. Diseño de la Investigación

La investigación fue descriptiva, transversal.

Descriptiva porque permite presentar las características de un hecho, fenómeno o variable que el investigador optó por estudiar, así como también sus características o componentes (19). En este caso la variable estudiada fue el nivel de satisfacción de la persona en cuanto al cuidado enfermero recibido en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura, abordándola tal cual se presenta.

Transversal, porque implicó la obtención de datos en un momento específico y se realizó una sola medición de la variable, por tanto, el instrumento se aplicó a las personas que reciben cuidados enfermeros en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4.

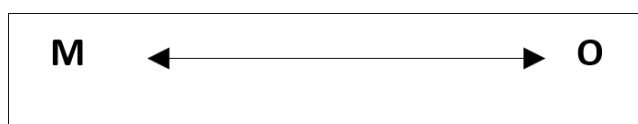


Gráfico 1: Diagrama del Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M = Personas que participaron en el estudio.

O = Satisfacción de la persona ante el cuidado del profesional de enfermería encargado en el Centro Salud Tambogrande.

1.3. Población y Muestra

En el presente estudio, la población estuvo comprendida por la cantidad de personas cuidadas por enfermeras del servicio, según el sistema de la unidad de estadística del Centro de Salud Tambogrande.

La población se refiere al conjunto de personas en quienes se realizó la investigación (20). En este caso se consideraron a las 381 personas que solicitaron atención en el servicio de emergencia entre los meses de noviembre y diciembre del 2020. Siendo los criterios de inclusión y exclusión los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Mayores de 18 años que hayan cubierto una estancia mayor a 12 horas en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Tambogrande I-4.
- Que tengan pleno uso de sus facultades mentales.
- Que acepten participar de la investigación y firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Personas que presentaron alguna limitación de salud que le impida responder al cuestionario.

De esta población se estimó la muestra que estuvo conformada por 102 personas, de acuerdo con el siguiente cálculo en base a la fórmula estadística de muestreo con población promedio determinada que a continuación se presenta:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{381 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,1) \cdot (0,9)}{(0,05)^2 \cdot (380) + (1,96)^2 \cdot (0,1) \cdot (0,9)} = 102$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N Tamaño de la población

Z: Es el nivel de confianza

p: Es la proporción esperada

$q = 1 - p$

d: es la precisión o error

La muestra fue determinada de manera probabilística usando la fórmula de tamaño muestral con casos seleccionados de forma aleatoria, tomada de manera sistemática con acuerdo al orden de llegada de los pacientes al centro de salud, y en otros casos visitándolos en sus domicilios.

1.4. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

La técnica usada fue la encuesta, que según López y Fachelli (21) es la más utilizada por los investigadores. Se define como una gama de preguntas donde permite obtener los datos de una muestra determinada para el proceso de recopilación y análisis de la información. El instrumento que permitió recolectar los datos fue el cuestionario, CARE Q, elaborado por Sepúlveda (22). Cada ítem tiene un puntaje con valores 2, 1, y 0 según la alternativa que sea marcada.

La aplicación del instrumento se realizó en el Centro de Salud de Tambogrande I-4, así como en los domicilios de los pacientes previamente seleccionados de forma aleatoria en los meses de noviembre y diciembre del año 2020; después de obtener la resolución de aprobación del proyecto por el jurado, el permiso del médico jefe del Establecimiento de Salud I-4 de Tambogrande y la firma del consentimiento informado de los pacientes incluidos en la investigación (Anexo 01). Medidas adoptadas por la pandemia

1.4.1. Validez

El cuestionario fue validado por medio de juicio de expertos. El cuestionario fue aplicado por las investigadoras; donde se pudo obtener las respuestas dadas por los investigados, fue de naturaleza anónima. La recolección de datos fue factible de manera presencial porque las investigadoras trabajan en la institución y utilizaron los protocolos de seguridad relacionados con el aislamiento social debido a la pandemia, para evitar el contagio por SARS-CoV-2 (23).

1.4.2. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se realizó una prueba piloto en 10 personas con características parecidas a nuestra población, en el Centro de Salud Consuelo de Velasco en Piura, analizándose los resultados mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose una confiabilidad de 0.891, la cual se califica como confiabilidad muy elevada.

El análisis de confiabilidad por dimensión (24), en este caso fue: accesible, $\alpha=0.827$; explica y facilita, $\alpha=0.77$; conforta, $\alpha=0.89$; se anticipa, $\alpha=0.866$; mantiene relación de confianza, $\alpha=0.891$; monitorea y hace seguimiento, $\alpha=0.907$.

1.4.3. Análisis de los Datos

Recolectada la información, se organizaron los datos generales determinando los estadísticos descriptivos de edad promedio, menor/mayor estancia hospitalaria, y la información correspondiente respecto a las dimensiones. Se realizó una codificación de los valores en escala para evaluar la puntuación y mediante un análisis descriptivo de los resultados usando el programa estadístico SPSS v. 24 y Excel. Resultados que fueron discutidos y analizados a la luz del marco teórico, así como con los antecedentes y la situación actual que vive el país, debido a la pandemia COVID-19. Según lo establecido en la definición operativa de las variables, los puntos por cada categoría y pregunta se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1 Dimensiones de la variable satisfacción

Categoría/dimensión	Puntaje por cada categoría	N.º de preguntas por cada categoría	Puntaje por cada pregunta
Accesibilidad	(0 – 10)	1 – 5	0 a 2
Explica y facilita	(0 – 10)	6 - 10	0 a 2
Conforta	(0 – 18)	11 - 19	0 a 2
Se anticipa	(0 – 20)	20 - 29	0 a 2
Mantiene relación de confianza	(0 – 18)	30 - 38	0 a 2

Monitorea y hace seguimiento	(0 – 16)	39 - 46	0 a 2
------------------------------	----------	---------	-------

Fuente: elaboración propia.

Los resultados se presentan en tablas de frecuencia y gráficos de barra. Posterior a ello, se realizó el análisis de los datos, contrastándolos con los antecedentes de investigación y bibliografía actualizada sobre la teoría de Watson.

1.5. Principios Éticos

En el proceso de investigación donde participan las personas cuidadas del servicio de emergencia del Centro de Salud en estudio, se garantizó la protección y respeto de sus derechos, se aplicaron los principios éticos más importantes según Cordero y Soler (25) y Lara, Lagos y Valderrama (26).

1.5.1. Principio de Beneficencia:

Es el principio más importante en el campo de la actuación médica, se encarga de velar por el bien común de la sociedad, por lo que el profesional de la salud tiene que atender a la persona con responsabilidad y brindarle un adecuado cuidado que le permita el mejoramiento de su estado; en otras palabras, debe equilibrar entre el riesgo y beneficio de la persona cuidada (27). En la presente investigación se tuvo en cuenta este principio puesto que en todo momento se buscó el beneficio y la seguridad de los pacientes del establecimiento de Salud I-4 Tambogrande, antes, durante y después del estudio. En ese sentido, las estrategias que se emplearon para lograr este principio se describen a continuación:

- Se informó de que trata la investigación y se obtuvo el consentimiento informado.
- Se respetó el derecho de la persona de determinar su participación o retiro de la investigación de manera voluntaria.
- Se brindó a la persona cuidada amabilidad, generosidad y atención de forma oportuna.

1.5.2. Principio de Respeto a la Dignidad Humana:

Se protegió a las personas con autonomía disminuida para tomar decisiones, brindándoles toda la información para que pudieran tomar sus decisiones de manera voluntaria, sin temor a represalias o mal trato.

En el presente estudio las personas tuvieron la potestad para decidir su participación, estableciendo una relación de confianza recíproca. Además, fueron informados que podrían retirarse de la investigación cuando no estuvieran de acuerdo. Entre las estrategias que se adoptaron se encuentran las siguientes:

- No se obligó a la persona cuidada a ser partícipe del presente trabajo de investigación.
- Se respetaron y entendieron las decisiones de la persona cuidada.
- Se brindó confianza y obtuvo el consentimiento informado bajo la voluntad de la persona cuidada.

1.5.3. Principio de Justicia:

Es el principio que se vincula con la obligación ética de tratar a cada persona en función con lo que moralmente es correcto y apropiado. Surge de la necesidad de tratar a todas las personas basándose en el valor de la igualdad y brindarles los recursos equitativamente a cada uno de ellos, es decir, en el presente estudio, se dio un trato amable, respetuoso y sin discriminaciones de ningún tipo.

La información contenida durante el estudio fue de carácter confidencial y anónimo, aclarándose todas las dudas que tuvieron los pacientes respecto a su participación en la investigación. Por lo tanto, las estrategias que se emplearon fueron las siguientes:

- No se reveló la identidad de la persona cuidada, puesto que la persona que brindó la información no estuvo en la obligación de indicar sus datos personales, siendo estos guardados en el anonimato.
- Respetando a todas las personas cuidadas sin importar su condición.
- Disipando las dudas que la persona cuidada tuvo sobre la investigación y construyendo una comunicación fluida.

CAPITULO II: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

2.1. Resultados

En este apartado se describen los resultados de la investigación, los cuales se obtuvieron a través de una encuesta a los pacientes en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020, sobre el cuidado que reciben por parte del enfermero, cuyo objetivo general fue describir el nivel de satisfacción con el servicio de enfermería, del establecimiento de estudio

Es preciso, describir que la satisfacción de los pacientes se encuentra ligada necesariamente al desempeño profesional que realiza el enfermero(a), en consecuencia, el paciente podrá percibir cómo se encuentran los estándares de calidad que en los servicios de salud se brindan, en base a su experiencia en estos centros de atención (28). Por ello, se han dividido los resultados que se obtuvieron en las siguientes dimensiones: “Explica y facilita”, “accesibilidad”, “se anticipa”, “conforta”, “mantiene relación de confianza”, “monitorea y hace seguimiento”; esta división nos permitirá, no solo comprender el nivel de intervención de estas dimensiones en la relación enfermero(a)-paciente, sino, también aportar en la optimización de este a la adherencia terapéutica (29). Todo el proceso de recolección de resultados fue desarrollado en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud de Tambogrande I-4, Piura 2020, ubicado en el distrito de Tambogrande de la ciudad de Piura.

Objetivo específico 1: identificar el nivel de satisfacción de la persona cuidada frente al cuidado enfermero en la dimensión accesibilidad.

En atención al objetivo específico 1 de identificar el nivel de satisfacción de la persona cuidada frente al cuidado enfermero en la dimensión accesibilidad, del servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020, se presentan los siguientes resultados:

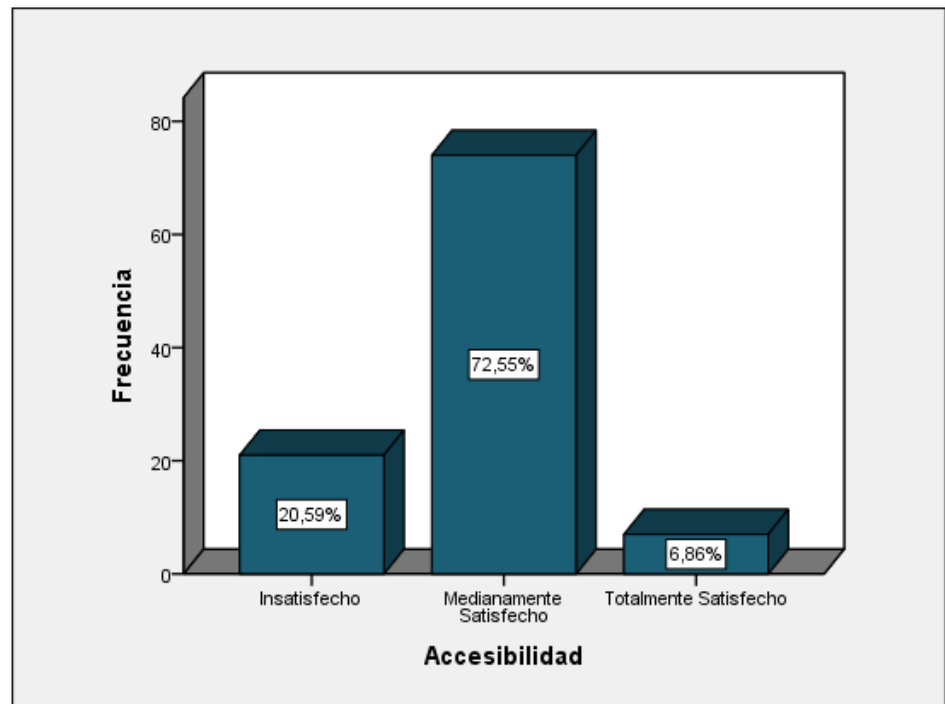


Gráfico 2: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión accesibilidad, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en el Gráfico 2, referente a la satisfacción de las personas en relación al cuidado del enfermero en la dimensión accesibilidad, la misma que fue medida bajo los indicadores: ofrecer las medidas de alivio del dolor, pedir consentimiento para realizar procedimientos, provee medicamentos a tiempo, visita la habitación, responde rápidamente a su llamado y le pide al paciente que le llame si se siente mal; se puede apreciar que el 20.59% de los pacientes de la muestra indica que se sienten *insatisfechos* con el cuidado de enfermería debido a la demora en la respuesta del enfermero frente al llamado del paciente. El 72.55% manifestó estar medianamente satisfecho con el servicio del cuidado por parte del profesional enfermero, siendo el indicador que contribuyó a este nivel de satisfacción, el seguimiento de los procedimientos a tiempo del profesional de enfermería en el tratamiento del paciente. En cambio, el 6.86% está totalmente satisfecho, pues, los enfermeros están a disponibilidad de los pacientes para brindar medicamentos que alivien el dolor, tanto como de pedir consentimiento al paciente para realizar dichos procedimientos.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción frente a la dimensión explica y facilita.

En esta sección se explica el nivel de satisfacción que tienen los pacientes en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, en la dimensión “explica y facilita”. Se refleja un resumen en el siguiente gráfico:

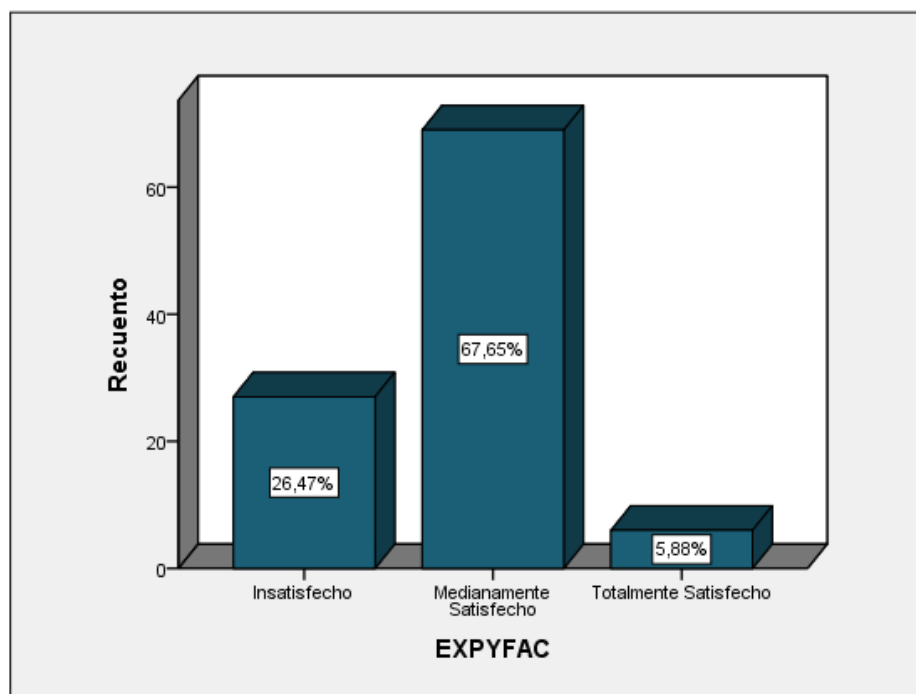


Gráfico 3: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión explica y facilita, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia

Con referencia al Gráfico 3, en la dimensión “explica y facilita”, estudiada con sus indicadores; se observa que el 26.47% indica estar insatisfecho con el profesional de enfermería, siendo la causa de esta insatisfacción en el paciente las explicaciones técnicas que no puede comprender sobre su situación de salud actual. Además, el 67.65% menciona sentirse medianamente satisfecho, debido a la facilidad que brinda el enfermero al momento de brindar la información a los grupos de ayuda en el control y seguimiento del paciente. En cambio, el 5.88% menciona estar totalmente satisfecho con el cuidado, porque el personal de enfermería indica los métodos de autocuidado que el paciente debe seguir.

Objetivo específico 3: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión confort.

El siguiente grafico describe el nivel de satisfacción de la persona sobre el cuidado enfermero en la dimensión confort, en los servicios de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020:

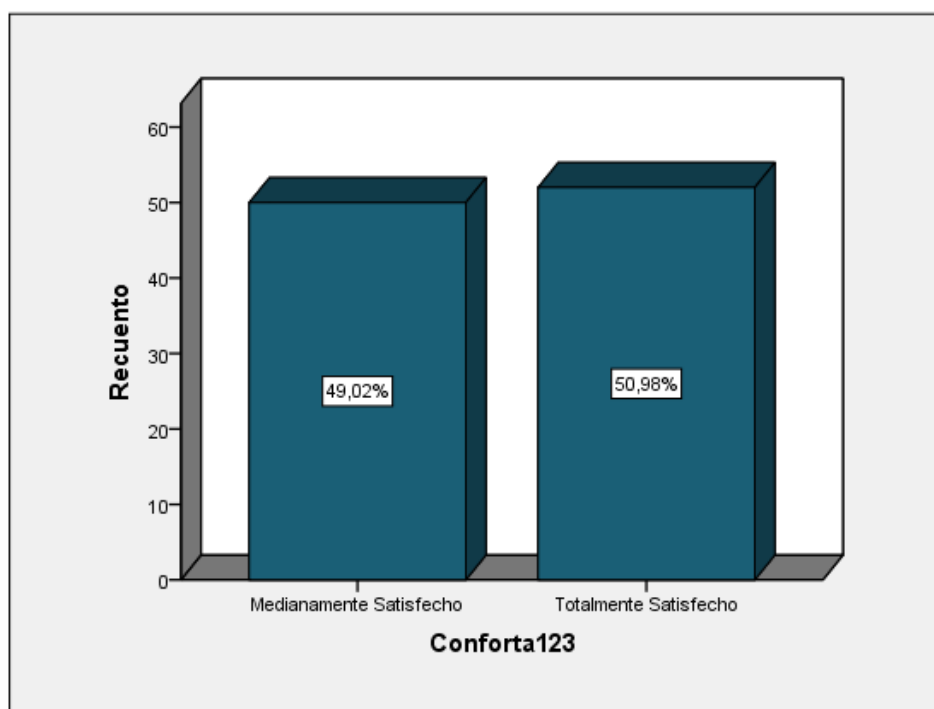


Gráfico 4: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión confort, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico 4, se describe el nivel en que el profesional de enfermería conforta a los pacientes durante su estadía, según la percepción de los pacientes. Los indicadores son: el enfermero le ofrece que descanse cómodamente, le motiva a identificar elementos positivos, es amable, alegre, le entabla conversación, le ofrece consuelo, le escucha con atención, habla con la familia del paciente y los involucra en su cuidado. Obteniendo que el 49.02% se siente medianamente satisfecho frente al confort del paciente en el cuidado del enfermero, debido al esfuerzo que este realiza para condicionar un ambiente cómodo que propicie el descanso del atendido. Por otro lado, el 50.98% manifiesta sentirse totalmente satisfecho con la amabilidad que

muestra el profesional de enfermería, esto se debe a la actitud alegre y amical que muestra todo el personal en esta área.

Objetivo específico 4: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión se anticipación del cuidado.

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente respecto a su cuidado, en la dimensión anticipa, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, se tiene el grafico siguiente:

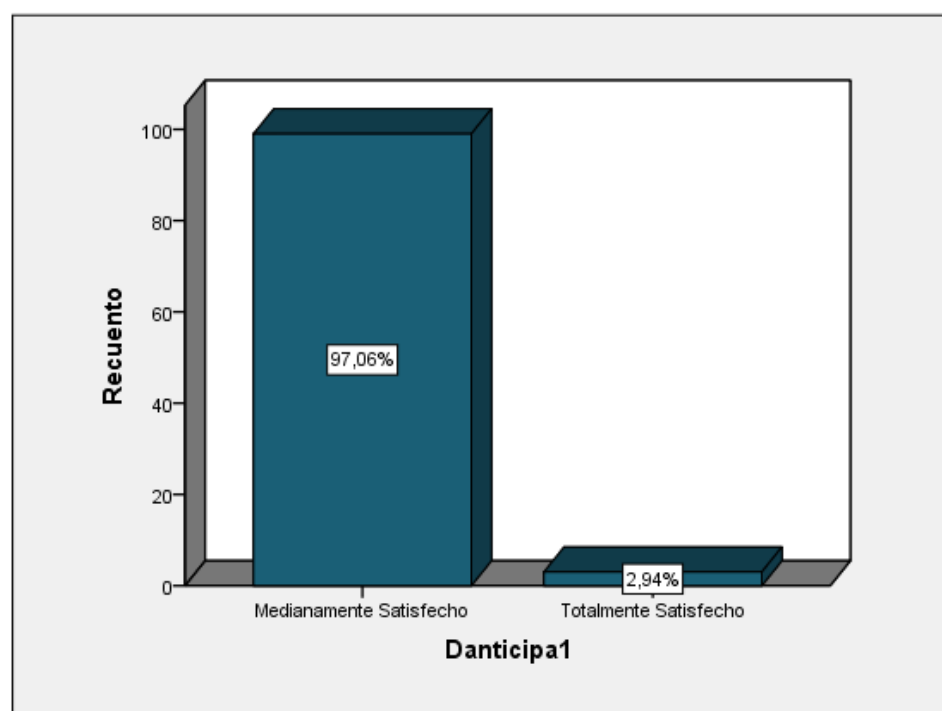


Gráfico 5: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión se anticipa, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en el Gráfico 5, en relación a la dimensión anticipa, en referencia al cuidado anticipado que se le da al paciente, se han obtenido resultados interesantes según los indicadores siguientes: el personal de enfermería le presta atención durante las noches, se comunica con el paciente y sus familiares sobre su situación de salud, acuerda con el paciente nuevos planes de intervención si este se siente agobiado, está atento a sus necesidades en caso de alteraciones, presta atención especial durante su tratamiento, se concentra en el paciente durante los

procedimientos, sigue interesado por el paciente después de las crisis o fases críticas, establece metas razonables, se comunica sobre los cambios en su salud y concilia antes de iniciar un procedimiento o intervención. De los resultados se observa que, el 97.05% de los pacientes, indica estar medianamente satisfecho con la anticipación en el cuidado del paciente de parte del enfermero, esto se debe a la conciliación del enfermero con la persona antes de empezar un procedimiento o intervención, además de prestar atención al paciente durante sus horas de descanso para atender cualquier tipo de emergencia que se presente. Por otra parte, el 2.94% expresa sentirse totalmente satisfecho con el cuidado del enfermero y el esmero que ofrece cuando el paciente está pasando por una crisis, adicionalmente le presta atención durante el tiempo de cuidado que requiere.

Objetivo específico 5: Identificar el nivel de satisfacción de la dimensión de confianza en el cuidado del paciente.

El siguiente gráfico, describe el nivel de satisfacción del paciente, en la dimensión confianza, con respecto al cuidado que el personal de enfermería que se les ofrece en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020:

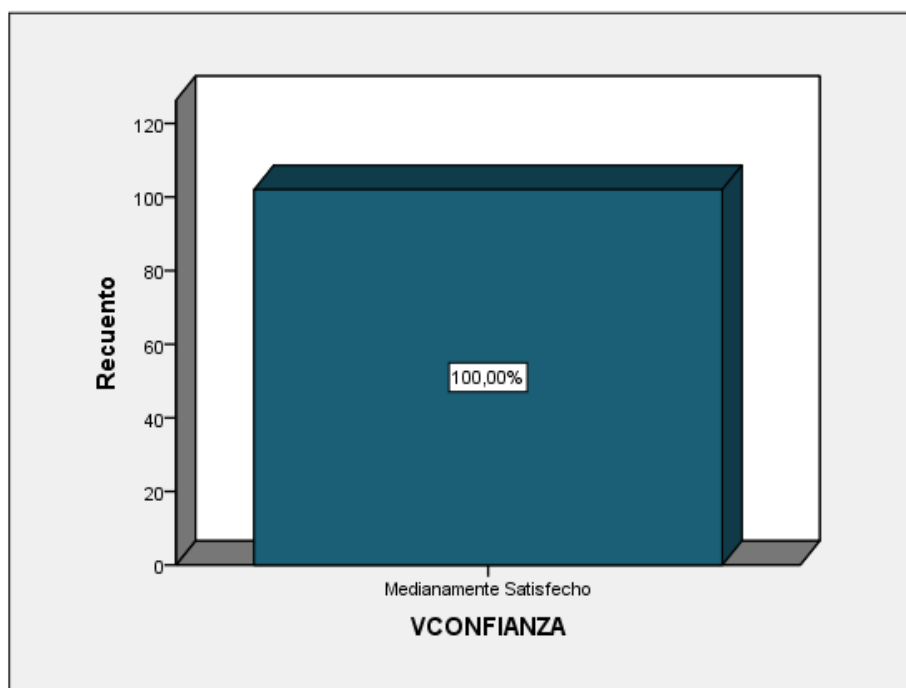


Gráfico 6: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión mantiene relación de confianza, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico 6, se puede observar los resultados obtenidos para la dimensión confianza que el profesional de enfermería establece con el paciente, medida bajo sus respectivos indicadores: aclarar dudas sobre la situación del paciente, entender e incluirlo en los planes y manejo de su cuidado, apoyarle a aclarar sus dudas con preguntas hacia el médico a cargo, ponerle en prioridad sobre otras actividades, ofrecer una actitud amistosa con él y sus familiares, brindarle libertad de expresarse sobre su enfermedad y tratamiento, tener un acercamiento respetuoso hacia el paciente, tratarlo específicamente e identificarse y presentarse en el primer momento. Observándose que el 100% de pacientes encuestados indicaron estar medianamente satisfechos, frente a la confianza con el cuidado que le ofrece el profesional de enfermería, en donde se destaca que el enfermero intenta aclararles las dudas sobre su cuadro clínico, asimismo le anima a hacer preguntas sobre su estado con el fin de darle tranquilidad.

Objetivo específico 6: Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de monitoreo y seguimiento en el cuidado enfermero.

El nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que se le ofrece, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, respecto a la dimensión monitoreo y seguimiento se presenta con los siguientes resultados:

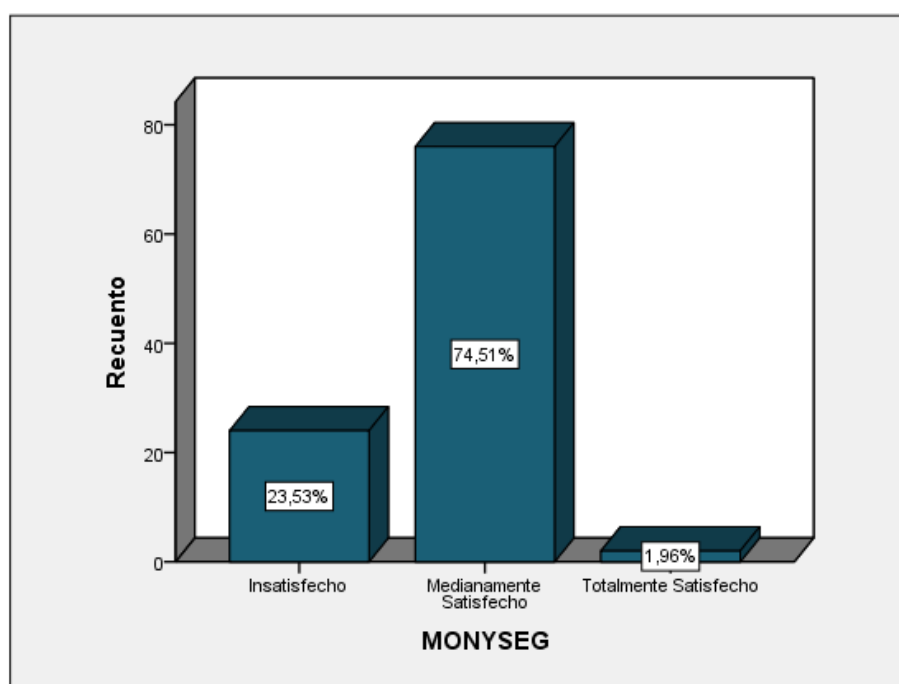


Gráfico 7: Nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión monitorea y hace seguimiento, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia.

En el Gráfico 7, se muestra los resultados, en la dimensión monitoreo y seguimiento, en referencia a su adecuada medicación y la realización de los procedimientos aplicando un cuidado físico al paciente, según los indicadores siguientes: los enfermeros son identificados por su uniforme y carnet, se aseguran de cumplir los horarios en los cuales deben realizarse los procedimientos y verificar el cumplimiento de los mismos, son organizados en sus labores, realizan los procedimientos en cumplimiento de normas de seguridad, mantienen la calma, proporcionan un adecuado cuidado físico, se aseguran que el paciente y sus familiares sepan los métodos de cuidado, y por ultimo identifican las ocasiones en las cuales es necesario citar al médico. Donde se observa que un 23.53% de pacientes manifiestan estar insatisfechos, siendo la causa principal de esto que el personal de enfermería no proporciona información del caso a los familiares y allegados cuando es solicitado. Asimismo, no suele llamar al médico de inmediato cuando es requerido por el paciente. Por otra parte, el 74.51% menciona estar medianamente satisfecho con el cuidado del personal de enfermería porque realiza los procedimientos con seguridad y calmadamente. A su vez el 1.96% de pacientes explica estar totalmente satisfecho pues el personal de enfermería porta el uniforme y carné que los identifica y están organizados para realizar su trabajo, además de realizar un monitoreo y seguimiento completo de sus casos.

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de la persona cuidada frente al cuidado del enfermero.

Se describirá el nivel de satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020:

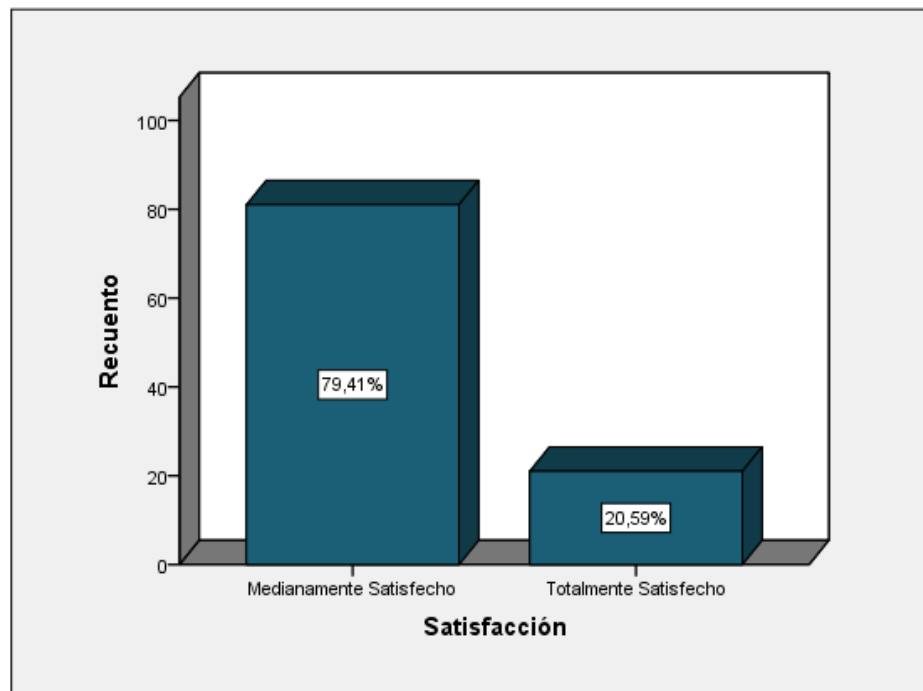


Gráfico 8: Satisfacción del paciente frente al cuidado del enfermero, en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020.

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en el Gráfico 8, el nivel de satisfacción con respecto al cuidado del profesional de enfermería, en las dimensiones: Explica y facilita, accesibilidad, se anticipa, conforta, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, se observa que el 79.41% se siente medianamente satisfecho, esto es un reflejo de los resultados obtenidos, pues mostraron un promedio del 49% con una satisfacción media en todas las dimensiones. Asimismo, el 20.59% menciona estar totalmente satisfecho, este resultado se basa en la gran satisfacción que producen las atenciones de los profesionales de enfermería en la dimensión conforta, donde la mitad de los pacientes encuestados afirmaron estar completamente satisfechos con la muestra de amabilidad que es brindada por el personal.

2.2. Discusión

La investigación se realizó con el fin de determinar el nivel de satisfacción frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020, percibido por los pacientes, en las siguientes dimensiones: explica y

facilita, accesibilidad, se anticipa, conforta, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

En cuanto al objetivo específico en relación a la satisfacción del paciente frente al cuidado del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2020, al identificar el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad, se ha encontrado que en sus indicadores correspondientes (facilidad de accesos, rapidez en la atención y el cuidado que recibirá el paciente), existe un 20.59% que perciben un bajo nivel de satisfacción en el tratamiento por parte del personal de enfermería, con respecto a la demora de atención cuando el paciente lo solicita.

Los hallazgos de nuestro estudio, se relacionan de forma directa con lo enmarcado en las bases teóricas en las que se hace alusión que la accesibilidad es un comportamiento de cuidado esencial para el paciente, siendo algunos elementos claves el acercamiento que tenga el profesional de enfermería, además de mantener una correcta comunicación con él, dado que es consciente que necesita urgente la atención y su vida corre peligro, lo que le puede generar un cuadro de ansiedad (30).

Al respecto, los estudios realizados por Karaca y Durna (31), Estambul, 2019, mostraron que los niveles en el cuidado de la persona en los cuales se tenían deficiencias eran en cuanto a la atención oportuna en el momento que era solicitada al personal de enfermería, en cambio los niveles más altos de satisfacción fueron cuando el personal de la salud se preocupaba por el cuidado de sus pacientes siendo cortés y teniendo buen trato. Esto va de la mano con el estudio del cuidado enfermero en la teoría de Hernández (32), que considera la claridad de la expresión como una premisa relevante en el vínculo esencial entre paciente y enfermero teniendo una mejor satisfacción en el aspecto transpersonal, reflejándose en las soluciones que se puedan encontrar para el problema que atraviesa el paciente.

Es pues importante señalar con respecto a la dimensión “accesibilidad”, que este trabajo concluyó existe una relación directa significativa entre la accesibilidad a la asistencia de enfermería y los factores relacionados con la adherencia en usuarios hospitalizados.

A nivel nacional, por su parte, Sánchez (33) sobre satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en un hospital de Lima en el 2020, advierte que el uso de

medidas de bioseguridad formó parte importante del tratamiento a los pacientes, puesto que el sector salud se encontraba en un “escenario complicado” con limitaciones en tecnología médica para prevenir la propagación del coronavirus, y la adaptación a estos nuevos cambios, como el uso de los EPP, provocaban “estrágos en el personal de enfermería” como la “deshidratación, alergias o migrañas”, bajo la nueva normalidad. Resultados importantes nos aproxima esta autora al encontrar que en medio de las condiciones anteriormente mencionadas a consecuencia de la pandemia y de los protocolos necesarios que debe cumplir el personal de enfermería, el tratamiento de los pacientes y nivel de satisfacción, en la dimensión “accesibilidad” obtuvo un nivel medio y alto en su mayoría, y solo un 1% calificó con un nivel bajo a esta dimensión.

En ese sentido, Sánchez (33), destaca en su estudio la experiencia del personal de enfermería ante la situación de pandemia por las condiciones de prevención y el uso de los EPP, tanto como el poco conocimiento que se tiene sobre el virus, sin embargo presenta resultados positivos sobre la dimensión “accesibilidad”, que también se estudió en este trabajo, pero la autora en mención indica que el nivel de satisfacción que su investigación descubrió es de nivel medio para un 54.6% y alto para un 44.4%, que si bien, estos estudios no coinciden en esta dimensión con nuestros resultados, muestra la importancia del papel del profesional de enfermería ante los cambios a nivel médico que surjan por la aparición de enfermedades que se propagan a una velocidad mayor.

Por lo expuesto en este objetivo específico, se infiere que en la primera dimensión del nivel de satisfacción en el cuidado de pacientes por parte de los enfermeros el 72.55% se encuentra medianamente satisfecho, lo que significa que se tiene que reducir el tiempo de respuesta ante el llamado del paciente, además de los tiempos en los cuales se debe hacer procedimientos como la administración de medicamentos. Por lo cual, es necesario mejorar esos aspectos a través de la experiencia de los profesionales y así brindar una mayor satisfacción en el cuidado al paciente, como se recalca en estos últimos estudios presentados.

De los resultados que se muestran en contraste con los estudios mencionados anteriormente, se puede apreciar que según la percepción de las personas que acuden al servicio de emergencia, en el caso de la institución en estudio, el cuidado que brinda el profesional de enfermería no satisface sus expectativas, por lo tanto, está

contribuyendo medianamente a la satisfacción de la persona debiendo reorientar los cuidados que brinda tomando la opinión de las personas que necesitan dicha atención.

Al respecto de la *dimensión “explica y facilita”*, que es planteada en el objetivo específico número dos y en relación a la percepción del nivel de satisfacción frente al cuidado del profesional de enfermería, se estableció que el 26.47% indica estar insatisfecho con el trato del personal de enfermería en esta dimensión, siendo la causa de esta insatisfacción las explicaciones técnicas que el paciente no puede comprender cuando lo requiere. Además, el 67.65% menciona sentirse medianamente satisfecho, debido a que la enfermera facilita la información a los grupos de ayuda en el control y seguimiento del caso. En cambio, el 5.88% menciona estar totalmente satisfecho con el cuidado, porque el personal de enfermería indica cómo cuidarse y es honesto con el reporte de su historial clínico. Estos hallazgos, están acorde con la definición de la dimensión explica y facilita que establecen Ortega, Rojas y Vargas (30) , quienes indican que la persona cuidada se siente más tranquila por el vínculo que establece con el profesional de enfermería, además de obtener orientación e información por parte de este cuando es solicitada.

Esto coincide con la investigación de Echenique (7), cuyos resultados manifiestan que los niveles más alto de satisfacción fueron entorno a la preocupación y el cuidado de las enfermeras además de la cortesía y el respeto con el que se le trata, en contraparte, se obtuvo una deficiencia en cuanto a la facilidad de entender de forma insuficiente los diagnósticos explicados. Además, Awamreh y Suliman (34), en su trabajo “Patients satisfaction with the quality of nursing in thalassemia units”, mostraron que, si la información proporcionada por las enfermeras es clara y completa se reduce el estado de ansiedad causada por el desconocimiento de los cuidados hacia el paciente, familiares y amigos lo que facilita su tratamiento y la comunicación en caso se presente inconvenientes.

Gonzales (35) encontró que respecto a la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en un hospital de Lima-Perú, que los pacientes mayoritariamente perciben un nivel medio de satisfacción con la labor de “cuidado humanizado” del personal de enfermería, indicando que entre los factores que influyeron en esta calificación se encuentra la “información incompleta” que las

profesionales de enfermería ofrecen. Por otro lado, este autor señala la importancia de explicar según el nivel educativo del paciente, y afirma que otro de los factores que inciden en su calificación intermedia tiene que ver con que el personal de enfermería no escucha con atención, mucho menos se concentra en el cuidado del paciente.

Luego de estos resultados, se puede deducir que según la percepción de las personas que acuden al servicio de emergencia, el profesional de enfermería no está satisfaciendo sus expectativas en cuanto a las explicaciones que brinda al paciente, ya que el uso de tecnicismos no posibilita un fácil entendimiento para personas que no están familiarizadas con los términos clínicos, siendo información relevante para su autocuidado.

En este caso, con referencia al tercer objetivo específico, en la dimensión conforta, sobre la percepción de los pacientes del nivel de satisfacción sobre el cuidado de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, que evalúa los indicadores: el enfermero le ofrece que descanse cómodamente, le motiva a identificar elementos positivos, es amable, alegre, entabla conversación, recibe consuelo, le escucha con atención, y hace participar a su familia en su cuidado, se obtuvo como resultado que el 49.02% de pacientes se siente medianamente satisfecho por el cuidado del enfermero, debido al esfuerzo que realiza este para que el usurario pueda descansar de manera cómoda. Por otro lado, el 50.98% manifiesta sentirse totalmente satisfecho con la amabilidad que muestra el profesional de enfermería, esto se debe a la actitud alegre y amical que muestra todo el personal de enfermería. Estos hallazgos se relacionan con el trabajo de Pezo, Montalván y Guerrero (36), en Guayas el 2020, cuyos resultados evidenciaron que solo 7% de los encuestados indicaron recibir por parte del personal de enfermería un saludo apropiado, y el 63% nunca lo recibieron.

Los resultados mostrados en este objetivo son diferentes a los encontrados en la investigación de Lotfi, Zamanzadeh, Valizadeh y Khajehgoodari (37), en Irán, 2019, que indican que la mayor parte de la insatisfacción de los pacientes era acerca de la falta de consideración de sus opiniones y preferencias acerca de los planes para su cuidado. Lo cual refleja que la teoría de Montell Hernández, Ruano, Ruano, Alfonso de León, y Hay de la Puente Zoto (38), se relaciona con la satisfacción del paciente, dado que la cobertura de sus necesidades acelera su recuperación al facilitar su

cuidado, lo cual es reflejado en la situación en el servicio de emergencia del Centro de salud Tambogrande I-4 Piura 2020 donde se está dando la prioridad de la comodidad del paciente a través de la asistencia.

En base a lo mencionado en el objetivo específico 3, se puede inferir que la mitad de los pacientes perciben un nivel de satisfacción alto, en relación con la labor del profesional de enfermería, lo que significa que el enfermero se preocupa por el correcto descanso del paciente. Por otro lado, esto se relaciona con lo establecido en la conceptualización de la dimensión conforta, que establece que el cuidador profesional ofrece un adecuado servicio al paciente y allegados con la finalidad de hacer que se sientan cómodos, promoviendo un entorno favorable para llevar de mejor forma el tratamiento (37).

Se deduce, por tanto, que en su mayoría la percepción de las personas que acuden al servicio de emergencia de la institución en estudio va de media a una alta calificación, lo cual demuestra que los pacientes sienten que son recibidos con una actitud positiva, además de que el personal de enfermería facilita su comodidad para optimizar su cuidado y recuperación, y a su vez se le ofrece una buena actitud durante todo su cuidado, lo que les generan tranquilidad.

Con respecto al objetivo específico 4, de identificar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión “se anticipa”, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, con sus respectivos indicadores: le presta atención durante las noches, se comunica con el paciente y sus familiares sobre su situación de salud, acuerda con el paciente nuevos planes de intervención si este se siente agobiado, presta atención a las necesidades del paciente, presta atención especial durante su tratamiento y se concentra durante los procedimientos, sigue interesado por el paciente después de las crisis o fases críticas, establece metas razonables, se comunica sobre los cambios en su salud y concilia antes de iniciar un procedimiento o intervención; se encontró que el 97.05% de pacientes indicó estar medianamente satisfecho con la anticipación en el cuidado brindada por el enfermero. Esto se debe a la conciliación con el paciente antes de empezar un procedimiento o intervención, además de prestarle atención durante sus horas de descanso para atender cualquier tipo de emergencia que se presente. Por otra parte, el 2.94% expresó sentirse totalmente satisfecho con el cuidado del enfermero por el

esmero que muestra cuando el paciente está pasando por una crisis, adicionalmente le presta atención durante el tiempo de cuidado que se requiere. Estos hallazgos tienen concordancia con las teorías que establecen que cuando el enfermero pone en práctica sus conocimientos, valores y principios, logra brindar comodidad en el sentido de ofrecer un ambiente de confianza al comunicarse con el paciente y sus familiares, además de estar pendientes de su estado de salud y seguridad al momento de realizarle algún procedimiento (39).

Los resultados mostrados en este objetivo son diferentes a los encontrados en la investigación de Messarina (8), que mostró un alto índice de insatisfacción por parte del personal de enfermería, debido a que solo se realizaban los procedimientos para el cumplimiento de las expectativas de los pacientes. En base a la información presentada, se puede inferir que las personas encuestadas mencionaron sentirse medianamente satisfechas con el servicio brindado por el personal de enfermería en este aspecto, porque el enfermero hace que se sienta cómodo al momento de indicarle su situación de salud, asimismo la atención prestada es cordial, además de conciliar con el paciente y sus allegados en cuanto a los procedimientos o intervenciones a realizar. Además, esto se relaciona con la teoría de Hernández (32) donde el cuidado humano, tanto individual como grupal, tiene énfasis en el sistema sanitario de la persona cuidada.

Según se aprecia, pese a las diferencias mencionadas, en la institución estudiada, las personas que acuden al servicio de emergencia consideran que el profesional de enfermería está completamente dispuesto a darle tranquilidad durante sus procedimientos médicos además de prestarle adecuada atención durante el tiempo de cuidado que requiere.

Con referencia al quinto objetivo que considera identificar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en la dimensión “mantiene relación de confianza”, en el área de emergencias del centro de salud, los resultados reflejaron que el 100% de pacientes encuestados indicaron estar medianamente satisfechos por la confianza que tiene en cuanto al cuidado que brindará el enfermero, esto se debe a que este intenta aclarar sus dudas sobre su cuadro clínico, asimismo le anima a hacer preguntas sobre su estado con el fin de darle tranquilidad. Estos hallazgos se relacionan con la investigación de Echenique (7), en su trabajo de investigación realizado en

pacientes hospitalizados en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019, que obtuvo como resultados que el 46.15% indicó nivel regular con referencia a la clase de cuidado por parte del profesional, el 21.54% manifestó un nivel deficiente y el 32.31% lo calificó de forma eficiente.

Con referencia a los resultados del quinto objetivo, se puede destacar la relación que tiene este con la investigación de Karaca y Durna (31), Estambul, 2019, en su publicación “Patient satisfaction with the quality of nursing care”. Dichos resultados mostraron que los niveles más altos de satisfacción fueron la preocupación y el cuidado por parte de las enfermeras además de la cortesía, esto se relaciona con la conciliación del enfermero con el paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención en el área de emergencias del centro de salud de Tambogrande I-4 Piura 2020.

Deduciendo, en este caso que, según la percepción de las personas que acuden al servicio de emergencia de la institución en estudio, el profesional de enfermería muestra disposición a entablar una relación de confianza con el paciente, con el fin de poder establecer ese vínculo proporcionando la tranquilidad al paciente.

Con referencia al sexto objetivo, identificando cuanta satisfacción posee la persona frente a la ayuda de la enfermera en cuanto al monitoreo y el seguimiento del paciente en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, en sus indicadores: los enfermeros son identificados por su uniforme y carnet, además de asegurarse de cumplir los horarios en los cuales deben realizarse los procedimientos, y verificar el cumplimiento de los mismos de forma organizada, en cumplimiento de las normas de seguridad, haciendo uso de todos los EPP recomendados por el estado en cada una de las etapas de la pandemia, mantener la calma, proporcionar un adecuado cuidado físico, asegurarse de que el paciente y sus familiares conozcan todos los métodos de cuidado, y por ultimo identificar las ocasiones en las cuales es necesario citar al médico; se pudo observar que el 23.53% de los pacientes manifestó estar insatisfecho, ya que las enfermeras no proporcionan a sus familiares y allegados oportunamente la información de su estado cuando se les consulta por esto. Asimismo, por no indicar el momento para llamar al médico de manera inmediata cuando sea necesario. Por otra parte, el 74.51% mencionó estar medianamente satisfecho con el cuidado del personal porque realiza los procedimientos con seguridad y de manera calmada. A su vez el 1.96% explicó estar

totalmente satisfecho de que el personal use el uniforme y el carné que los identifica como enfermeros, además de sus EPP, lo cual demuestra su nivel de organización para realizar un monitoreo y seguimiento completo del paciente. Similar hallazgo encontró Hernández (32), que consideró la expresión y la claridad de sentimientos como elementos que permiten la conexión y garanticen que la comprensión sea lograda entre la enfermera-persona y paciente-persona, y sea beneficioso para ambos.

En base al objetivo específico 6, se llega a inferir que del 100% de los pacientes encuestados, el 74.5% percibe en un nivel medianamente de satisfacción en cuanto a que el enfermero se identifique con su carné y uniforme, así también, de cumplir con las horas establecidas para los procedimientos requeridos, además de organizarse en el trabajo para poder brindar un buen cuidado, y cuando sea necesario acceder al llamado del paciente. En este sentido el usuario de emergencias siente un mejor nivel de satisfacción en el cuidado del enfermero, siempre y cuando exista comunicación entre ambos y haya lazos de sinceridad en temas que tengan que ver con la salud del paciente.

De estos resultados se deduce que según la percepción de las personas que acuden al servicio de emergencia de la institución en estudio, el profesional de enfermería no brinda a tiempo la información sobre el estado del paciente a sus familiares, a su vez que no realiza el llamado al médico a cargo en muchas ocasiones, realizando él mismo estas tareas. Así también se observó satisfacción media con el personal debido a la actitud que presentan durante los procedimientos y el cumplimiento con los protocolos de seguridad al momento de realizarlos.

Para finalizar, respecto del objetivo general de determinar el nivel de satisfacción frente al cuidado del enfermero donde se compila las siguientes dimensiones: explica y facilita, accesibilidad, se anticipa, conforta, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento; se puede observar que el 79.41% se siente medianamente satisfecho. Esto es un reflejo de todos los resultados obtenidos, debido a que los pacientes encuestados mostraron un promedio del 49% con una satisfacción media en todas las dimensiones. Asimismo, el 20.59% menciona estar totalmente satisfecho, este resultado se basa en la gran satisfacción que se tiene en dimensión “conforta”, donde la mitad de los encuestados afirmaron estar completamente satisfechos con la muestra de amabilidad que es brindada por el personal de

enfermería. Esto se relaciona con los resultados encontrados por Romero (40), quien indica que la satisfacción se refiere a la calidad afectiva del enfermero y la información que es brindada al paciente sobre los tiempos de espera.

En ese sentido, se relaciona la calidad con la satisfacción del paciente, ya que esta permite percibir cómo se encuentran los servicios prestados por parte del enfermero(a). Otro de los factores influyentes es la evaluación, pues se encarga del mejoramiento constante a fin de obtener un servicio de calidad. Al respecto, Anahua y Mamani (28), señalan que la satisfacción de la persona cuidada respecto de la asistencia hospitalaria es algo subjetiva, y depende de las expectativas que tenga la persona hospitalizada sobre el cuidado recibido por parte de la enfermera durante su estadía.

En base a los resultados obtenidos se puede entender que las personas atendidas en el Centro el Salud Tambogrande se sienten medianamente satisfechas, principalmente porque el enfermero les brinda explicación sobre su estado y les facilita la información que requieren. Además, los conforta cuando poseen desconocimiento o sienten inestabilidad por los resultados, también se anticipa con comentarios positivos y los consejos para afrontar cada situación que se presente en el proceso. Finalmente, el personal de enfermería les brinda la confianza, para que no se sientan solos y puedan salir reconfortados sobre la situación que les aqueja, asimismo realiza un monitoreo y seguimiento que les permite llegar a los pacientes de una manera adecuada.

En el establecimiento de Salud de Tambogrande, en función a los resultados se infiere que los usuarios se sienten insatisfechos en la accesibilidad, porque aún existen dificultades en los procedimientos. Además, en la dimensión “explica y facilita” la insatisfacción generada es porque no se le comunica de forma adecuada el estado de salud de la persona. Asimismo, para llegar a que el paciente esté totalmente satisfecho, el enfermero se debe involucrar de forma empática, sentimental, transmitiendo sensaciones positivas a la persona y así le facilite poder llevar los procedimientos y atenciones de forma humanizada.

CONCLUSIONES

En relación al nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En general el 79.41% de las personas están medianamente satisfechas frente al cuidado enfermero, de igual manera se encuentran medianamente satisfechos en las dimensiones accesibilidad el 72.55 %; confora 49.02 %; explica y facilita 67.65%; Se anticipa 97.05%, mantiene la relación de confianza 100% y en monitoreo y seguimiento el 74.51%. La quinta parte de las personas están insatisfechas en las dimensiones accesibilidad, monitoreo y seguimiento, se anticipa, explica y facilita.
2. Con respecto a la dimensión Accesibilidad del personal de salud en el servicio de emergencias, el 20.59% de los pacientes se encuentran insatisfechos debido a que el personal de enfermería demora cuando solicitan sus servicios.
3. En cuanto a la dimensión Explica y Facilita, 26.47% de los pacientes manifiesta insatisfacción pues el personal de enfermería le explica su estado de salud usando un lenguaje técnico que no pueden comprender.
4. En la dimensión Monitoreo y Seguimiento, el 23.53% de pacientes no están satisfechos con la labor de los enfermeros, debido a que no brindan información de su salud a sus familiares cuando se les pregunta, y tampoco llaman al médico cuando ellos lo solicitan.

RECOMENDACIONES

Las investigadoras en base a los resultados obtenidos en la presente investigación realizan las siguientes recomendaciones al personal profesional de enfermería del centro de salud Tambogrande I-4:

A los profesionales de enfermería

1. Se recomienda al profesional de enfermería, trabajar más en la atención de los pacientes y la satisfacción de la persona en las dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, monitorea y hace seguimiento

2. En coordinación con el enfermero jefe para difundir estos resultados entre los profesionales de enfermería motivándolos para afrontar medidas de mejora.

A las autoridades de la institución de salud

Departamento de enfermería:

3. A los profesionales de enfermería realizar capacitaciones con actividad practica para mejora en la calidad del cuidado y obtener una satisfacción completa por parte de los pacientes
4. supervisar de manera eficiente la calidad de cuidado que brindan los enfermeros, a las personas que requieren cuidados enfermeros en el servicio de emergencia
5. Supervisar a los profesionales de enfermería para brindar un cuidado de calidad.

Dirección general:

6. Se recomienda supervisar de manera eficiente la calidad de cuidado que ofrecen los profesionales de enfermería a las personas que requieren cuidados en el servicio de emergencia.
7. Ante las debilidades encontradas, se deben emprender proyectos de mejora continua de la calidad del servicio de salud en enfermería tomando en cuenta la preocupación de las personas que acuden a la emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chen Y, Lei J, Li J, Zhang Z, Yu Z, Du C. Design characteristics on the indoor and outdoor air environments of the COVID-19 emergency hospital. *Journal of Building Engineering*. 2021 Enero; 45.
2. Uppal A, Silvestri DM, Siegler M, Natsul S, Boudourakis L. Critical Care And Emergency Department Response At The Epicenter Of The COVID-19 Pandemic. *Health Affairs*. 2020; 39(8): 1443.
3. Taype W, José A. Respuesta del servicio de emergencia de un hospital terciario durante el inicio de la pandemia COVID-19 en el Perú. *An. Fac. med.*. 2020 Abril; 81(2): 218-223.
4. Wang W, Xu Y, Gao R, Lu R, Han K, Wu G, et al. Detection of SARS-CoV-2 in Different Types of Clinical Specimens. *JAMA*. 2020; 323(18): 1843–1844.
5. Blanco-Nistal M, Tortajada-Soler M, Rodriguez-Puente Z, Puente-Martínez M, Méndez-Martínez C, Fernández-Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enferm. glob.*. 2021 octubre; 20(64): 26-60.
6. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
7. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Lima: Universidad César Vallejo; 2020.
8. Messarina P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - SCIENTIA. 2016; 8(2): 119-123.
9. Bautista Rodríguez LM, Arias Velandia MF, Carreño Leiva ZO. PERCEPCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CRÍTICOS HOSPITALIZADOS RESPECTO A LA COMUNICACIÓN Y APOYO EMOCIONAL. *Revista Cuidarte*. 2016 Diciembre; 7(2): 1297-1309.
10. Piedra I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017 Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
11. Hernandez K. Percepción de pacientes sobre la calidad de atención de enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2017. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.

12. Parco N. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud Pomabamba Ayacucho - 2016. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
13. Gomes Maia L, Bittencourt Bastos AV. Organizational Commitment, Psychological Contract Fulfillment and Job Performance: A Longitudinal Quanti-qualitative Study. BAR - Brazilian Administration Review. 2015; 12(3): 250-267.
14. Inguil M. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital en Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2021.
15. Pérez-Romero S, Gascón-Cánovas J, Salmerón-Martínez D, Parra-Hidalgo P, Monteagudo-Piqueras O. Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. Gac Sanit [Internet]. 2017 octubre; 31(5): 416-422.
16. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. Lima: Universidad César Vallejo; 2021.
17. Santana J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes de Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2014 mayo-jun; 22(3): 454-60.
18. Anduquia P, Ramírez A, Lopera M, Forero C, Córdoba L. La familia es la voz del paciente en la interacción con la enfermera. Revista Cuidarte. 2020 septiembre; 11(2): 10-15.
19. Vásquez I. Tipos de estudio y métodos de investigación. Gestipolis [Internet]. 2015.
20. Tambogrande UdEdcdsI4. Resumen estadístico anual 2020. 2021..
21. López P, Sandra F. Metodología de la investigación social cuantitativa. Primera ed. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona; 2015.
22. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enfermería [Internet]. 2009; 4: 8-25.
23. Ríos de Trujillo C, Trejo Lobo S. Evaluación de la calidad de atención en salud en la dimensión de estructura de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños "Benjamín Bloom" San Salvador, Julio a Octubre 2018 San Salvador: Lilacs; 2018.

24. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018.
25. Zamorano C, Cordero G, Flores J, Baptista H, Fernández L. Control térmico en el recién nacido pretérmino. Perinatología y reproducción humana. 2012; 26(1): 43-50.
26. Lara P, Lagos L, Valderrama C. Aproximaciones a las practicas de terapia ocupacional y su relación con algunos principios éticos de los derechos humanos. Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar. 2020.
27. Duran M, Chiroque M. Nivel de satisfacción de la persona sobre el cuidado enfermero en la unidad de recuperación post anestésica del Hospital Santa Rosa II - 2 Piura, 2017. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
28. Anahua PMW. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
29. Tomala C. Prácticas asistenciales de enfermería percibidas y adherencia terapéutica en usuarios hospitalizados del Hospital Salitre en tiempos COVID–19,2020 Piura: Universidad César Vallejo; 2021.
30. Ortega G, Rojas J, Vargas B. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
31. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. 2019; 6(2): 535–45.
32. Hernández A. Reflexiones sobre la calidad del cuidado de enfermería en el control prenatal.. Cultura del Cuidado. Enfermería. 2012; 9(1): 55–61.
33. Sánchez N. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un hospital público de Lima, 2020 Lima: Universidad César Vallejo; 2021.
34. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units.. Appl Nurs Res. 2019;(47): 46-51.
35. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

36. Pezo C, Montalván J, Guerrero G, Yancha C. Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. Dilemas contemp: educ política valores. 2020 abril.
37. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. Nursing Open. 2019 junio; 6.
38. Gámez A, Montell O, Ruano V, Alfonso de León J, Hay de la Puente M. Enfermedad renal crónica en el adulto mayor. Rev. Med. Electrón. 2013 jul.-ago; 35(4).
39. Diaz L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Victor Lazarte Echegaray - Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019.
40. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico Barcelona: Universidad de Barcelona; 2016.

ANEXOS



ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO

Segunda especialidad “área del cuidado profesional: especialista en enfermería en emergencias y desastres con mención en cuidados hospitalarios”

Consentimiento Informado

Yo.....identificada con DNI.....

Habiendo sido informado completa, coherentemente de forma clara, precisa y suficiente de los objetivos que persigue la siguiente investigación, “El nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura”; confío en que:

1. Estos datos serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad y a la vigente normativa de protección de datos desde los principios éticos en investigación.
2. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que podré ejecutar mediante solicitud ante el investigador responsable en la dirección de contacto que figura en este documento.

Tomando ello en consideración *otorgo mi consentimiento* a que se realice la entrevista.

Fecha...../...../ 2020

Fuente para contacto: teléfono 978372458 – Chiclayo

.....

Firma del Informante Firma de la Investigador

ANEXO N° 02

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología	Población
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión Accesibilidad, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión Explica y facilita, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión Conforta, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p>	<p>-Diseño:</p> <p>No experimental.</p> <p>-Nivel: Descriptivo</p> <p>-Tipo: Cuantitativa Transversal.</p> <p>-Técnica: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p>	<p>La población está comprendida por 381 usuarios.</p> <p>Muestra = 102 usuarios (por la fórmula estadística)</p>

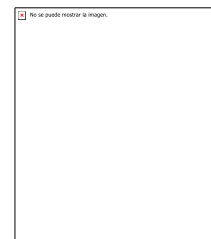
	<p>. Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión se anticipa, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p> <p>. Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión mantiene relación de confianza, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p> <p>. Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en la dimensión Monitorea y hace seguimiento, en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020.</p>		
--	---	--	--

ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



**SEGUNDA ESPECIALIDAD “ÁREA DEL CUIDADO PROFESIONAL:
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
CON MENCIÓN EN CUIDADOS HOSPITALARIOS”**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CARE Q

Estimado usuario, este cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre El nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura, es de carácter anónimo. Agradecemos su participación por ser de gran importancia para la realización de esta investigación.

1. Datos Generales

Edad:

18 – 25 () 26 – 50 ()

Número de hijos:

1-2 () 3-4 ()

5-6 ()

Grado de Instrucción:

Primaria () Secundaria ()

Superior ()

Estado Civil:

Soltera () Casada ()

Viuda () Conviviente ()

Separada ()

Ocupación:

Su casa () Estudiante ()

Empleada () Independiente ()

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una lista de preguntas, cada una de ellas con 3 opciones de respuesta, le serán leídas detenidamente, luego responda según crea conveniente.

ACCESIBILIDAD: la enfermera realiza lo siguiente:	Totalmente Satisfecho (2 pts)	Medianamente Satisfecho (1 pto)	Insatisfecho (0 pto)
1. Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.			
2. Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3. Le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.			
4. Responde rápidamente a su llamado.			
5. Le pide que la llame si usted se siente mal.			

EXPLICA Y FACILITA: La enfermera realiza lo siguiente:	Totalmente Satisfecho (2ptos)	Medianamente Satisfecho (1pto)	Insatisfecho (0 pto)
6. Es informado sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
7. Le da información clara y precisa sobre su situación de salud.			
8. Le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			
9. Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.			
10. Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.			

CONFORTA: la enfermera realiza lo siguiente	Totalmente Satisfecho (2ptos)	Medianamente Satisfecho (1pto)	Insatisfecho (0 pto)
11. Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			
12. Lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			
13. Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
14. Es alegre.			
15. Se sienta con usted para entablar una conversación.			
16. Recibe consuelo haciendo uso del contacto físico.			
17. Lo escucha con atención.			
18. Habla con usted amablemente.			
19. Involucra a su familia en su cuidado.			

SE ANTICIPA: la enfermera realiza lo siguiente:	Totalmente Satisfecho (2ptos)	Medianamente Satisfecho (1pto)	Insatisfecho (0 pto)
20. Le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.			
21. Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención			
23. Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			

24. Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
25. Cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			
26. Continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
27. Le ayuda a establecer metas razonables.			
28. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
29. Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.			

MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA: la enfermera realiza lo siguiente	Totalmente Satisfecho (2ptos)	Medianamente Satisfecho (1pto)	Insatisfecho (0 pto)
30. Le ayudan a aclarar sus dudas en relación a su situación			
31. Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.			
32. Lo animan para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.			
33. Lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.			
34. Es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.			
35. Le permiten expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
36. Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.			
37. Lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			

38.	Se identifica y se presenta ante usted.			
-----	---	--	--	--

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO: la enfermera realiza lo siguiente:		Totalmente Satisfecho (2 pts)	Medianamente Satisfecho (1 pto)	Insatisfecho (0 pto)
39.	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.			
40.	Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
41.	Es organizada en la realización de su trabajo.			
42.	Realiza los procedimientos con seguridad.			
43.	Es calmada.			
44.	Le proporciona buen cuidado físico.			
45.	Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
46.	Identifica cuándo es necesario llamar al médico.			

Análisis de confiabilidad del instrumento

SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD TAMBOGRANDE I- 4, PIURA, 2020

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	100.0
	Excluido ^a	0	0
	Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se aplicó la prueba piloto a 9 pacientes, conformando el 100% de la muestra piloto.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	46

El coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento que consta de 46 ítems, resultó ser de 0.803 (80.3%) lo cual indica alta confiabilidad y respalda su aplicación para el recojo de la información en la investigación.

VALIDACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones (marcar con: ✓)

Pautas	Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Claridad: lenguaje apropiado y comprensible.				
Objetividad: está expresado en conductas que son observables.				
Organización: existe orden lógico de los ítems				
Suficiencia: Contempla aspectos necesarios de cantidad y calidad de ítems				
Intencionalidad: Está dirigido a valorar las dimensiones de la investigación				
Coherencia: existe relación con la variable y los indicadores				

Firma del Evaluado

PRUEBA DE SIMILITUD (TURNITIN)



CONSTANCIA TURNITIN

CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Tania Roberta Muro Carrasco, Docente Asesor de Tesis de las estudiantes, Gonzales Álvarez, Clara María y Lizano Ramírez, Jaidy, en su investigación titulada: "Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el servicio de emergencias del centro de salud Tambogrande I-4 Piura 2020"; realizada la revisión del respectivo informe presentado por las autoras, dejo constancia que éste tiene un índice de similitud de **16 %**, evidenciándose en el informe de similitud generado del programa Turnitin.

Observado el mencionado reporte, en mi calidad de asesora doy fe que las coincidencias encontradas no pertenecen a otro trabajo, tampoco constituyen plagio. De acuerdo con mi criterio personal, profesional y experiencia declaro que la tesis presentada cumple con todos los requisitos para la aplicación de normas y referencias establecidas por la oficina de investigación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de diciembre del 2021



TANIA ROBERTA MURO CARRASCO

DNI 17403791

ASESORA

Se anexa:

1. Compendio del reporte (incluyendo porcentaje y datos de configuración).
Comprobante Digital.