

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LAS MERCEDES DE
PAITA - 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

ERIKA BEATRIZ SAAVEDRA AMAYA

NERYY VANESSA MAZA GARCÍA

Callao - 2020

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. NOEMI ZUTA ARRIOLA PRESIDENTE
- DR. SANDY DORIÁN ISLA ALCOSER SECRETARIO
- DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MMEJÍA VOCAL

ASESORA: DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI

Nº de Libro: 04

Nº de Acta: 008-2020

Fecha de Aprobación de tesis: 11/01/2020

Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de Octubre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.
ERIKA Y NERY

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso, en especial a la Mg **Dra. Magda Núñez Vargas**, por su asesoría en el presente trabajo de investigación, Mg.....directora de la escuela de enfermería de la UNAC que nos permitió culminar la especialidad satisfactoriamente.

A sí mismo, agradecer al Jefe del departamento de emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita.

Y Lic. Adriana Estela Adrianzen Jefa de enfermeras; que nos permitió realizar el estudio y la aplicación de los instrumentos.

Las autoras.

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE GRAFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMAS01

1.1.	Descripción de la realidad problemática	01
1.2.	Formulación del Problema.....	03
1.2.1.	Problema General	03
1.2.2.	Problema Especifico	03
1.3.	Objetivos.....	04
1.3.1.	Objetivo general	04
1.3.2.	Objetivos especifico	04
1.4.	Limitantes de la investigación	16
1.4.1.	Limitante Teórico.....	16
1.4.2.	Limitante temporal.....	16
1.4.3.	Limitante espacial	16

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO06

2.1.	Antecedentes Internacionales Nacionales.....	06
2.2.	Marco.....	07
2.2.1	Marco Teórico	07
2.2.2	Marco Conceptual.....	08
2.3.	Definición de términos básicos	09

CAPITULO III: HIPOSTESIS Y VARIABLES18

3.1.	Definición de variables.....	18
3.2.	Operacionalización de variables.....	19
3.3.	Hipótesis.....	25

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....27

4.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	27
4.1.1	Tipo de investigación.....	27
4.1.2	Diseño de la investigación.....	27
4.2.	Población y muestra	28
4.2.1	Población	28

4.2.2 Muestra.....	35
4.3. Técnica e instrumento para la recolección de la información de campo.....	29
4.4. Análisis y procesamiento de datos	29
CAPITULO V: RESULTADOS.....	30
5.1. Resultados descriptivos.....	30
5.2. Resultados inferenciales	54
CAPITULO VI: DISCUSION DE RESULTADOS	55
6.1. Contrastación de hipótesis	55
6.2. Contrastación de resultados con estudios similares.....	63
6.3. Responsabilidad ética	66
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS	70
ANEXOS	
Anexo 01: Matriz de consistencia	
Anexo 02: Cuestionario	
Anexo 3: Bases de datos	

ÍNDICE DE LAS TABLAS

	Pg
Tabla N° 5.1 Características demográficas y de la estancia en el servicio de emergencia de los pacientes usuarios del Hospital Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita, Piura, 2019	31
Tabla N° 5.2 El cuidado enfermero que brinda los profesionales de enfermería, del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	34
Tabla N° 5.3 Nivel de cuidado en enfermería que brinda los profesionales de enfermería, percibido por los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	37
Tabla N° 5.4 La accesibilidad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	39
Tabla N° 5.5 La atención que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	41

Tabla N° 5.6	Las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	43
Tabla N° 5.7	La empatía que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	46
Tabla N° 5.8	La seguridad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del hospital 2-i nuestra señora de las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	48
Tabla N° 5.9	La credibilidad de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	51
Tabla N° 5.10	La fiabilidad de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico N° 5.1 Características demográficas y de la estancia en el servicio de emergencia de los pacientes usuarios del Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita, Piura, 2019	32
Grafico N° 5.2 El cuidado enfermero que brinda los profesionales de enfermería, del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	36
Grafico N° 5.3 Nivel de cuidado en enfermería que brinda los profesionales de enfermería, percibido por los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita- Piura –2019	38
Grafico N° 5.4 La accesibilidad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	40
Grafico N° 5.5 La accesibilidad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	42

Grafico N° 5.6	Las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	44
Grafico N° 5.7	La empatía que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	47
Grafico N° 5.8	La seguridad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	49
Grafico N° 5.9	La credibilidad de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura – 2019	52
Grafico N° 5.10	La fiabilidad de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del hospital 2-i nuestra señora de las Mercedes De Paita- Piura – 2019.	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó a fin de establecer relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia –Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita –Piura –Paita 2019.

EL tipo de estudio es descriptivo, cuantitativo de corte transversal población estuvo constituida por 150 en el periodo de un mes la cual solo se tomó como muestra a 30 paciente de los que fueron atendidos en el área de emergencia en un periodo de 15 días en el mes de abril del 2019.

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue la encuesta, para medir la relación entre cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes durante la atención brindada en el área de emergencia.

Palabras Claves: satisfacción del paciente, cuidado de enfermería.

ASBTRACT

This research work was carried out in order to establish a relationship between nursing care and patient satisfaction in the emergency area –Hospital Our Lady of Las Mercedes de Paita –Piura –Paita 2019.

The type of study is descriptive, quantitative cross-sectional population was constituted by 150 in the period of one month which was only taken as a sample to 30 patients who were treated in the emergency area in a period of 15 days in the April 2019.

The instrument that was used to obtain data was the survey, to measure the relationship between nursing care and patient satisfaction during the care provided in the emergency area.

Keywords: patient satisfaction, nursing care.

INTRODUCCIÓN

La historia de la evolución del concepto de calidad pasa por diferentes etapas; el mismo se relacionó con diferentes aspectos de la vida, hasta el desarrollo industrial y la época moderna que se le da un interés especial. De tal manera que la calidad ha tenido diferentes significados, desde la era primitiva donde el hombre debió determinar la calidad del alimento y ya en la actualidad donde la misma se orienta de igual manera a satisfacer las necesidades de los usuarios. Las relaciones enfermera-paciente, han sido entendidas (1).

El servicio de emergencia es el primer punto de contacto de muchas personas que necesitan los servicios de salud de forma aguda. Este servicio suele tener cada vez mayores niveles de congestión, ya que el número de pacientes a menudo excede las capacidades del servicio, tendiendo a incrementar los tiempos de espera y disminuyendo la satisfacción del paciente, así como la calidad asistencial (2).

Los usuarios que demandan servicios médicos al acudir a un centro hospitalario encomiendan su confianza a que su necesidad de salud será atendida y que al final el proceso sea solventado a cabalidad y eficazmente, por lo que la calidad es un concepto muy importante para los servicios de la salud (1).

La satisfacción mejora la adherencia a las instrucciones dadas en el servicio de emergencia, mejorando así los resultados de los pacientes después de la visita. En cambio, los pacientes con una percepción desfavorable de la calidad de los cuidados en el servicio de emergencia suelen tener más reingresos en el mismo (2). Es fundamental para la satisfacción del paciente que el profesional de enfermería gestione el cuidado con eficiencia y calidad, es a partir del paciente que el enfermero logra desarrollarse profesionalmente y fortalecer los elementos que brindan sustento a la disciplina, así como dar sentido a la acción de ayuda y visualizar los elementos que constituyen la calidad del cuidado. No debemos olvidar que una de las principales quejas de los pacientes dentro del sector salud, es precisamente sobre el inadecuado cuidado que se les brinda, y sobre todo en el área de emergencia donde se le trata de atender de forma rápida a los pacientes, pero por muchos factores el paciente no percibe un alto nivel de excelencia profesional.

En esta perspectiva y teniendo en cuenta al paciente, es importante evaluar la satisfacción con la atención recibida. La satisfacción es indicador importante de la calidad de atención y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias.

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes⁴. Por ello, oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones (4).

En ese sentido, los objetivos de ese estudio fueron: evaluar la calidad de los cuidados prestados por el equipo de enfermería según la perspectiva de los pacientes; evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería prestados a ellos y verificar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes (4)

Lo anteriormente expresado ha motivado la realización de este estudio con el objetivo de determinar la relación de satisfacción con la atención de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.

Denominador: cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación del Problema

Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad (3). En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él (4). Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona (5).

El cuidado que es emitido por la profesional, y recibida por el receptor que es el usuario, se verá reflejado por su satisfacción clasificándolo según como lo perciba en satisfecho y no satisfecho en cada cuidado que realiza.

En general la calidad de cuidado brindado se puede diferenciar en eficiente, regular o mala calidad de atención, cuyas diferencias han sido clasificadas por los mismos usuarios, creando unas exigencias en los profesionales de salud.

Por otro lado la satisfacción del usuario o paciente juega un rol importante en la recuperación ya que un paciente satisfecho reacciona de forma positiva al tratamiento establecido y los pacientes insatisfechos demoran en su recuperación y tiende a recaer; ya que, se estresan y sufren constantemente de ansiedad (5).

Por tal motivo la relación enfermera - paciente, es un elemento fundamental para evaluar la atención brindada al usuario en salud. Los cuidados que brinda la enfermera no solo se basan en los cuidados patológicos sino que también en empatía, comunicación y buen trato que impactan de forma positiva, y son elementos o roles importante que cumplen los profesionales de la salud

Por ello en el contexto mundial han hecho que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. (3)

Es así que el profesional de enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado brindado al paciente, a nivel institucional, y personal a través de las prácticas de valores y normas éticas de la profesión, que contribuyen en la percepción de la satisfacción del paciente.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de atención de enfermería como “un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. Sin embargo, la calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular o mala, en la medida que se la analiza, presenta un conjunto de características, pero solo la buena calidad satisface al usuario.

En Venezuela, Jordania y Finlandia evidenciaron la satisfacción del usuario hospitalizado y por ende la calidad óptima de atención recibida por el personal de enfermería. En este mismo ámbito, Mrayyan realizó un estudio que comprendió tres aspectos: la satisfacción del trabajo de las enfermeras, la satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado de enfermería. En los estudios se concluyó que existe una interrelación entre los tres aspectos antes mencionados y por ende en la calidad de la atención.

Además, en Colombia, en un Centro de salud de 3° y 4° nivel de atención, en su estudio encontraron que el 18 % percibieron como no excelentes los comportamientos del cuidado por las enfermeras del centro de salud. Por otro lado, Miranda, Monje y Oyarzún (2014) en su estudio sobre la percepción que tienen las usuarias hospitalizados en el sub-departamento de medicina del Hospital Base Valdivia de Chile encontraron que el 11,7 % de la muestra refieren que casi siempre son tratados de una forma humanizada, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado. De igual manera, De León (2014), en Guatemala, en su estudio realizado en 87 pacientes sobre la humanización del cuidado de enfermería en la atención del parto del Hospital Regional de Occidente llegaron a la siguiente conclusión: “el cuidado humanizado se vio interrumpido por la falta de comunicación entre el personal de enfermería y las usuarias, debido a la deficiencia de la comunicación entre enfermera-paciente el

cual interfiere en la identificación de las necesidades de las usuarias en el servicio”.

En Lima en el Hospital Marino Molina Scippa un 84.4 % están medianamente satisfechos de la atención de enfermería, 7.8% están satisfechos y 7.8% insatisfechos (6).

En el Hospital de Minsa, Nuestra señora de las Mercedes de Paita se ha tenido contacto previo con los pacientes del área de emergencia, donde se ha podido observar en algunos pacientes manifestaciones, actitudes negativas acerca de la atención brindada por el personal de enfermería ante los cuidados que se brindan en el servicio de emergencia, y esta situación pudiere a la vez estar afectando la calidad de atención que brinda la enfermera ; no obstante no se conoce con exactitud, si realmente dichas manifestaciones , pues a la fecha en el ámbito de estudio no se ha llevado a cabo ningún estudio relacionado con el tema, es desde este contexto que surge el interés por desarrollar el presente trabajo de investigación con el objetivo Determinar los cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de emergencia del hospital nuestra señora de las mercedes de Paita marzo –abril 2019 .

1.2. Formulación del Problema

Por lo expuesto, es que surgió el interés en las investigadoras por desarrollar el presente trabajo, que responda a la siguiente pregunta de investigación:

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019?

1.2.2 Problema específico

¿Cómo es el cuidado de enfermería en emergencia?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de emergencia?

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019

Objetivos Específicos

1. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la accesibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.
2. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la atención del paciente de emergencia del hospital en estudio.
3. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y las habilidades comunicativas con el paciente de emergencia del hospital en estudio.
4. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la empatía del paciente de emergencia del hospital en estudio.
5. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la seguridad del paciente de emergencia del hospital en estudio.
6. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la credibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.
7. Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la fiabilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

1.4. Justificación

Actualmente los cuidados de enfermería y la satisfacción de un paciente de emergencia son una problemáticas en las instituciones públicas y privadas, priorizando la percepción del paciente con respecto a la calidad de cuidado que percibe, además en el Perú existe una alta demanda de paciente en el área de emergencia lo cual hoy en día se clasifica el tipo de cuidado enfermero que realiza el profesional.

Siendo esta problemática el motivo de mejora ante las deficiencias planteadas, permitiendo desarrollar técnicas y estrategias para el cuidado enfermero.

Por ello el profesional de enfermería, podrá identificar los problemas en el área de emergencia lo cual podrá haber un cuidado optimo y una buena satisfacción por parte del paciente.

Por lo tanto este trabajo permitirá conocer el cuidado enfermero que se realiza en el ambiente de emergencia y la satisfacción del paciente, que ayudara al Hospital a mejorar la relación entre el cuidado enfermero y los diferentes aspectos que involucran al paciente en su satisfacción, favoreciendo a las colegas de emergencias en su calidad de atención hacia el usuario.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes del estudio:

- 1- Cabrera M. (2016) realiza el estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2016”. Para ello se llevó a cabo un estudio observacional, descriptivo y transversal, donde el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia. Conclusiones: La insatisfacción global encontrada fue de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global (5).

- 2- Mejía rivera en lima –Perú durante el 2016, realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes”, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida en 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, se utilizó un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras, en el que se observó que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción con los cuidados recibidos es decir que se requiere una mejora urgente.

- 3- Boza Orosco Andrea Raquel, Solano Castro Evelin, Costa Rica, 2016 El estudio titulado percepción de calidad sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos en niños, se puede concluir que es de calidad frente al usuario, pero existe una debilidad al abordar el trato de calidez con la familia en el ámbito emocional (3).

- 4- Castelo, Rivas. W; Castelo, Rivas. A & Rodríguez, Díaz . J; Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias Ecuador - 2016 el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. y a la Conclusión que llegaron fue que los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.
- 5- Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. (Brasil, 2014) en su estudio sobre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil, en una muestra de 275 personas de 18 años a más, los resultado indican respecto a la calidad respecto a la calidad del cuidado de enfermería, 0,0% lograron un nivel deseable de atención de enfermería, 91,6% atención segura y de calidad y 70% atención de calidad baja; en cuanto al nivel de satisfacción del paciente, 92% refirieron alto nivel de satisfacción con los cuidados recibidos en todos los dominios, técnico-profesional, confianza, educativo y 8% indicaron bajo nivel de satisfacción

2.2. Marco conceptual

Existen autores que han definido enfermería, desde diversos puntos como:

VIRGINIA HENDERSON

Quien sostiene que: La enfermería tiene como única función ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuya a su salud o recuperación (o una muerte tranquila) que realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad o conocimiento necesario, haciéndolo de tal modo que se le facilite su independencia lo más rápido posible. (14) Henderson se apoyó mucho en los postulados de Florence Nightingale e incorporó en su teoría principios fisiológicos y psicológicos a su concepto personal de enfermería.

Esta teoría planteó diversos criterios acerca de persona, salud, entorno y necesidad. Consideró fundamental a la persona como un ser humano único y complejo con componentes biológicos, psicológicos, socioculturales, que tiene 14 necesidades básicas o requisitos que debe satisfacer para mantener su integridad física y psicológica y promover su desarrollo y crecimiento. Esta teoría nos ayuda en el trabajo de investigación porque nos habla de como debemos de tratar al ser humano en todos sus aspectos , tratarlo con mucho cuidado humano, un brindar un trato humanizado para que pueda recuperar su estado físico y mental , virginia Henderson nos enseña que la enfermera debe de ver las necesidades que el paciente tiene para poder mejorar la salud , y pueda quedar satisfecho ante los cuidados que la enfermera es capaz de brindar para una buena evolución , incluyendo también el entorno en el cual el paciente se encuentra .

Los individuos sanos pueden ser capaces de controlar su entorno físico inmediato, la enfermedad puede interferir en tal capacidad, por lo tanto las enfermeras deben proteger a los pacientes de lesiones producidas por agentes externos, mecánicos o físicos. También define necesidad como un requisito necesario para la vida. Ya que las necesidades están relacionadas entre sí y cuando se alteran puede afectar a todo el individuo. Cada persona cubre las necesidades en función de sus valores, motivaciones, cultura, edad, cubre las

necesidades en función de sus valores, motivaciones, cultura, edad, circunstancias, etc. La familia e individuo interactúan en la estructura que influye en la salud de todos y cada uno de los miembros del núcleo familiar .Ambos (individuo y familia) están inmersos en una estructura social que influye en su salud”.

HILDEGARD PEPLAU. “MODELO DE RELACIONES INTERPERSONALES”

Ha detentado puestos en el ejercito de los Estados Unidos, hospitales generales y privados, investigación y docencia y práctica privada en enfermería psiquiátrica.

En 1952 publica su modelo en el que integra las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la personalidad.

Según Peplau la salud consta de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan. Es promovida a través del PROCESO INTERPERSONAL.

Peplau, basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades.

Hidergard plepau en su teoría nos habla mucho de cómo nos podemos relacionar con el paciente, para que la persona con alguna patología se vaya recuperando satisfactoriamente, teniendo en cuenta su estado emocional ya que influye mucho en el desarrollo de su bienestar físico y mental ante la enfermedad presente, dentro de esta teoría vemos como la enfermera realmente se involucra de forma ordenada y organizada para poder tener una buena relación humanizada con el paciente enfermo y que esta pueda responder a la necesidad de ayuda , aquí identificamos el accionar tanto de la enfermera como del paciente ya que la enfermera tiene el objetivo de brindar cuidado humanizado satisfaciéndolo en sus necesidades de salud mediante una buena relación y el el paciente al ver este trato podrá colaborar de modo comunicativo e identificar los posibles problemas para que en conjunto se puedan resolver y quede satisfecho con la atención que la enfermera le brinda .

.

Definición de términos básicos

1. Cuidado de Enfermería: Es considerado la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional. Diversos autores han considerado la interacción enfermera –paciente como el eje fundamental para establecer una relación de cuidado. Así mismo, esta interacción ha sido asumida como el contacto entre la enfermera –paciente o la enfermera-familia, expresada a través de la comunicación verbal o no verbal. Aseguran que la intervención que realiza el profesional de enfermería, a través de la valoración, le permite identificar necesidades, y prevenir o ayudar a los miembros de una familia o comunidad. (11) En nuestra sociedad contemporánea se siente cada día más la necesidad de humanizar el cuidado al paciente a fin de sensibilizar al profesional de la salud ante los problemas psicosociales que el paciente trae cuando está enfermo; además es preciso reflexionar que en nuestra actualidad, la ciencia y la tecnología están avanzando, y se están dejando de lado la actitud humanitaria en los profesionales de salud. La enfermera debe comprender su labor principal que es diagnosticar las reacciones humanas, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente. El respeto por la persona humana, actitudes de amabilidad, empatía, interés por sus necesidades afectivas, paciencia y comunicación adecuada durante la relación enfermera-paciente. Debe existir entre los profesionales de enfermería y el paciente una verdadera amistad, que convierta a la enfermera en un ser humano, perito en la ciencia y el arte de cuidar

2 . Dimensiones del ser humano: El ser humano se concibe como un ser global, integrado por componentes biológicos y psicológicos, en interacción constante con el entorno en el cual está inmerso. Se entiende por entorno todo aquello que rodea a la persona, incluyendo tanto aspectos físicos – ambientales como familiares, culturales, políticos y económicos. La comprensión del ser humano como un ser global (bio –psicosocial) implica la existencia de una relación de dependencia e influencia mutua entre las distintas partes o componentes de la persona, de forma tal que el status de cada una de ellas depende de las restantes, y la alteración de cualquiera de ellas puede provocar alteraciones en las otras. De ello se deduce la

importancia no solo de los aspectos físicos o biológicos, sino también de los aspectos psico – sociales en el funcionamiento normal de la persona.

Por otro lado, la comprensión psicosocial del ser humano implica la aceptación de que el hombre es un ser individual pero también un ser social, inmerso en una determinada cultura y en unas determinadas estructuras políticas, económicas y sociales que le llevan a establecer relaciones consigo mismo y con los demás. En este sentido se concibe a la persona como un ser “relacional”, que establece interacciones (2)

92.1 Dimensión física: El hombre es un ser complejo en su estructura anatómica, la cual está constituida por un conjunto de órganos que cumplen funciones vitales tales como la respiración, digestión, la actividad cardíaca, entre otras. Debido a su buen o mal funcionamiento, se califica el estado de bienestar físico de la persona. Aparentemente esta parte, la física, es la más conocida por el ser humano; sin embargo es al mismo tiempo la más ignorada porque se actúa sin tener en cuenta las consecuencias del mal funcionamiento de la misma.

Nuestro cuerpo físico está sujeto a las leyes de la Naturaleza como cualquier otra vida, sea vegetal o animal. Sin embargo demasiado a menudo se quieren ignorar esas leyes y luego uno se sorprende de no estar tan bien como desearía. Las listas pueden variar ligeramente según los libros que consultemos, pero a título de ejemplo podríamos citar seis puntos importantes: La alimentación: Los alimentos más naturales, fáciles a digerir, ricos en vitaminas, equilibrados en cuanto a las proporciones requeridas de hidratos de carbono, grasas y proteínas, comidos en cantidades y horarios razonables, darán como resultado una mejor salud. Lo contrario dará así mismo el resultado contrario. El agua: La mejor bebida fabricada no puede compararse a un vaso de agua fresca. A veces podemos despreciar el agua porque desde nuestro punto de vista materialista el agua es actualmente la bebida más económica, y se tiene la idea que las cosas valen según lo que cuestan. El agua juega también un papel importante en muchos tratamientos naturales, es lo que conocemos como:

Hidroterapia: Un antiguo proverbio dice: “Donde entra el sol no entra el médico”, diciendo con ello que el sol lleva consigo la salud. Hablando sólo de una de las

cualidades del sol, recordemos que es indispensable para la asimilación de la vitamina D cuya carencia produce el raquitismo en los niños.

El reposo: A lo largo de todo el día nuestro cuerpo no se para ni un segundo: la sangre circula, el corazón bombardea entre 60 a 120 veces por minuto, mientras que los pulmones reciben el oxígeno y expelen el anhídrido carbónico a una velocidad de 16 veces por minuto. Todas estas funciones y otras que nosotros no controlamos, no pueden pararse completamente, sin embargo, durante el reposo, y especialmente durante las horas de sueño, esas funciones se ralentizan, al mismo tiempo que paramos todas las actividades voluntarias.

El ejercicio: El ejercicio equilibrado, de acuerdo con la edad y las posibilidades de cada uno. De todos los ejercicios el más completo es caminar, y éste no tiene ninguna contraindicación. Caminar media hora a un paso un poco acelerado nos ayuda en la reposición de calcio en los huesos, algo muy importante especialmente en la época de la menopausia para las señoras (quizá, hará falta acompañarlo de alguna medicación o mayor toma de productos ricos en calcio), y también oxigena todas las células de nuestro organismo

2.2 Dimensión psicológica: La esfera psicológica se identifica con el afecto, autoestima, egoísmo y conocimiento. -Sentirse valorado: surge de la forma en que consideramos somos amados por las personas importantes en nuestras vidas y el grado de aprobación que recibimos de ellas. -Sentirse capaz de hacer: Capacidad que asumimos tener, para llevar a cabo tareas que consideramos importantes. - Sentirse virtuoso: Entendida como nuestra capacidad de adhesión a las normas éticas y morales. -Sentirse con poder: Dimensionando como la capacidad que poseemos para influir en nosotros mismos y en los otros. El concepto que tengamos de nosotros mismos es el concepto que tendrán los demás y es la clave para el éxito y la felicidad.(6)

2.3 Dimensión Social: La esfera social da origen a los procesos de comunicación, afiliados, estatus, poder y recreación permitiendo su trascendencia y auto configuración como ser humano. Consiste en la capacidad del hombre de poder socializar con el medio que lo rodea. Autenticidad, espontaneidad, honestidad, respeto, confianza son valores que definen a la persona en la sociedad. Se refiere a la habilidad de interaccionar bien con la gente y el ambiente, habiendo satisfecho

las relaciones interpersonales. Puede considerarse como "gracias" o destrezas sociales o una perspicacia social. Aquellos que poseen un apropiado bienestar social pueden integrarse efectivamente en su medio social. Se caracteriza por buenas relaciones con otros, una cultura apoyadora y adaptaciones exitosas en el ambiente.(1)

Los componentes o dimensiones de la calidad del cuidado profesional, son:

- **Dimensión Técnico Científica:** referido al uso de la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, tomando en cuenta la calidad ética, riesgo-beneficio, es decir con acciones y procedimientos seguros y comprobados, que se evalúa a través de indicadores, procesos, protocolos o estándares. La atención de Enfermería en esta dimensión se traduce en el desempeño profesional óptimo en todo procedimiento y técnica de enfermería, demostrando competencia al brindar una atención oportuna y continua, previniendo situaciones de riesgo. La prestación de servicios de salud se evalúa a través de un conjunto de elementos del proceso de salud susceptibles de evaluarse, como la adecuación de la asistencia que se presta y la capacidad de los profesionales; la estructura física y servicios; y la ejecución de procedimientos con características fundamentales de efectividad, referida al logro de los mejores resultados; eficiencia (uso adecuado de recursos para obtener resultados esperados); eficacia en la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios de salud, continuidad o prestación ininterrumpida del servicio, seguridad, integridad en la atención brindada al usuario, aplicación de los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y deberes del profesional de la salud, accesibilidad y seguridad.

- **Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno:** referida al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico en las condiciones de comodidad y confort, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio que se le ofrece en un establecimiento de salud; es decir, que está dado por el conjunto de elementos y circunstancias que permiten al usuario sentirse a gusto o satisfecho. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, orden, ventilación, iluminación, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza de los ambientes). La atención de enfermería en esta dimensión se traduce en favorecer un clima

agradable y cómodo, respetando la privacidad al realizar algún procedimiento. Los servicios de salud son susceptibles a la medición de la calidad por parte del usuario, pues los hallazgos obtenidos son útiles para favorecer la atención, disminuir los costos, motivar al personal y crear una diferenciación respecto a la competencia.

- **Dimensión Humana/Interpersonal:** referido al aspecto humanístico de la atención como aspecto fundamental o la razón de ser de los servicios de salud; es decir, de las relaciones interpersonales, grado de interacción y comunicación que se muestran entre el usuario o paciente y el profesional de salud. Tiene como características: las relaciones interpersonales proveedor-usuario, el respeto a los derechos humanos, información completa veraz y oportuna entendida por el usuario, confianza, amabilidad, empatía, trato cordial y cálido en la atención, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo en la satisfacción del paciente. Dentro de la calidad de atención de enfermería está se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades.(2)

ENFERMERÍA Y LA ÉTICA

Como las enfermeras tratan con los acontecimientos humanos más fundamentales (nacimiento, muerte y sufrimiento) se encuentran con muchos temas éticos en torno a estas áreas. Las enfermeras han de decidir cómo debería ser su actuación moral en estas situaciones, y, a causa del carácter especial de la relación enfermera – cliente, tienen que apoyar y ayudar a éstos y sus familias frente a opciones morales difíciles. Las enfermeras pueden mejorar su propia toma de decisiones pensando de antemano en sus creencias y valores y el tipo de problemas a los que pudieran enfrentarse en la atención a sus clientes. La ética de enfermería trata sobre los aspectos éticos que aparecen en la práctica de enfermería. (23)

SATISFACCIÓN

Estado anímico o corporal que acompaña la realización de un deseo

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia

extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción. No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario sentir satisfacción para poder entender qué es la felicidad plena. La insatisfacción produce inquietud o sufrimiento. No obstante, dado que la naturaleza del cerebro y la prioridad de la mente es la de establecer caminos sinápticos que consuman lo menos posible, el ser humano siempre tenderá a ir buscando nuevas y mejores maneras de estar satisfecho, por lo que es parte de su naturaleza mantenerse constantemente inquieto y en constante expectativa de peligro por perder la poca o mucha satisfacción que esté experimentando en su presente, comprometiendo de esta manera el grado de felicidad final que se obtiene. La falta de estímulo por lo cual moverse, actuar y pensar, procedentes de la satisfacción plena, solo aumenta el grado de inquietud por conservar ese estado de consumo mínimo el mayor tiempo posible. Cuando la parte racional ha registrado por varias veces el ciclo satisfacción - estado de plenitud y marca el objetivo de conseguir ese estado de forma indefinida con el mínimo esfuerzo posible, es cuando se necesitará de la consecución del estímulo adecuado para activar la motivación que nos permitirá emplear la energía para movernos. En ocasiones la parte racional puede entrar en conflicto: Si empleo energía pierdo el estado preferente; pero puedo obtener aún más opciones para sostener dicho estado, si actúo. Cuando ese ciclo se ha realizado por muchas veces, se puede entrar en un estado de apatía, pues la parte racional puede llegar a la conclusión de que el esfuerzo invertido no merece la pena, sobre todo si hemos fracasado muchas veces o cuando nos hemos acostumbrado a que alguien se moleste por nosotros y en un momento dado ya no lo tenemos a mano, o no lo logramos convencer. No obstante, la mente que se retroalimenta con el beneficio ajeno establece una excepción a esta regla; a eso lo solemos llamar amor, y por conclusión, se establece que el amor es necesario para entender y sostener la felicidad plena. Sufrimiento sensación motivada por cualquier

condición que someta a un sistema nervioso al desgaste Sentimiento emoción conceptualizada que determina el estado de ánimo Felicidad estado de ánimo

Satisfacción, es la evaluación que realiza al cliente respecto de un producto o servicio, que responde a sus necesidades y expectativas 7.

La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado 8.

Hall y Dornan refieren que la satisfacción se relaciona con un elevado número de variables, tales como la calidad afectiva del proveedor de salud, la cantidad de información que utiliza el proveedor, la habilidad técnica del proveedor de los servicios de salud, el tiempo de espera y variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo entre otras

La literatura tradicional mantiene que la satisfacción está relacionada con el tamaño y las expectativas iniciales con respecto a la experiencia con un producto o servicio

La satisfacción del paciente está influenciada por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del paciente 11.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas 11.

La satisfacción del paciente está relacionada por la apreciación que tenga sobre el cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería debe ser hacia la persona como ser humano que sufre, siente, piensa y necesita menos de medicamentos y más comprensión y amor. Que tiene sueños, deseos, angustias y que cada enfermo vive esta experiencia muy distinto por sus creencias, cultura y su mundo cotidiano 12.

Por otro lado abarca diversas atenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Sus características dependerán del estado y la gravedad del sujeto,

aunque a nivel general puede decirse que se orientan a monitorear la salud y a asistir sanitariamente al paciente 11.

Por otro lado el cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad 2. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él 3. Según Watson, el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona 1

El cuidado de enfermería en el servicio de emergencia otorga atención en forma permanente e inmediata durante las 24 horas del día a todas las personas que soliciten la prestación de este servicio, el cuidado, es un factor predeterminante en la supervivencia y disminución de secuelas del paciente, siendo la actuación de Enfermería imprescindible y fundamental dentro de los Equipos de Emergencias, así como para realizar una buena actuación integral del paciente.

Como emergencia se define una situación de inicio o aparición brusca que presenta un riesgo vital o de función básica que necesita asistencia inmediata (minutos). Esta situación obliga a poner en marcha recursos y medios especiales para prevenir un desenlace fatal.

Por tal motivo el paciente que acude al Servicio de Emergencia espera se le trate con dignidad, respeto y compasión, que el personal esté preparado para atenderlo de la manera adecuada y óptima, que sea tratado en el menor tiempo posible, que su dolor sea atendido y que su problema de salud sea resuelto.

SERVICIO DE EMERGENCIA

Es aquel ambiente dependiente de un Centro Hospitalario, donde se otorgan prestaciones de salud las 24 horas del día a pacientes que demandan atención inmediata. De acuerdo a su Nivel de Complejidad pueden resolver diferentes categorías de daños. Este servicio cuenta con Triage, sala de shock trauma, tópico de emergencia, sala de observación. Este último es un área de hospitalización de corta estancia para la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de pacientes que no debe exceder de 12 horas (9)

CAPITULO III
VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de las variables

Variable 1

Cuidado de enfermería en pacientes de emergencia del Hospital 2 – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura, 2019.

Variable 2

Satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2 – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura, 2019.

3.2 Operacionalización De Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Criterio de Medición
<p>Variable 1</p> <p>Cuidado de enfermería en pacientes de emergencia del Hospital 2 – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paíta - Piura, 2019.</p>	<p>Es La Acción De Cuidar (Preservar, Guardar, Conservar, Asistir). El Cuidado Implica Ayudarse A Uno Mismo O A Otro Ser Vivo, Tratar De Incrementar Su Bienestar Y Evitar Que Sufra Algún Perjuicio.</p>	<p>Es Considerado La Esencia De La Profesión De Enfermería Y Se Expresa De Manera Explícita O Implícita En El Ejercicio Profesional.</p> <p>Considerado La Interacción Enfermera Paciente Como El Eje Fundamental Para Establecer Una Relación De Cuidado.</p>	<p>Cuidado de Enfermería</p>	<p>Nivel de cuidado</p>	<p>Cuidado Muy Eficiente: de 72 a mas</p> <p>Cuidado Eficiente: 37 A 54</p> <p>Cuidado Regular:19 A 36.</p> <p>Cuidado Deficiente: Menor De 18 Puntos</p>

			<p>-Habilidades comunicativas</p> <p>-Empatía</p>	<p>-El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud.</p> <p>-El personal de enfermería mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud.</p> <p>-La gestión del profesional de enfermería para la gestión de cama fue rápida y precisa.</p> <p>-El personal de enfermería realizó un examen físico completo y minucioso que aportó a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca 1 • A veces 2 • Frecuentemente 3 • Siempre 4 <ul style="list-style-type: none"> • Nunca 1 • A veces 2 • Frecuentemente 3 • Siempre 4
--	--	--	---	---	--

			<p>-Credibilidad</p> <p>la solución del problema de salud por el cual usted está pasando.</p> <p>-Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su problema de salud o algún proceso, o trámite a realizar.</p> <p>-Fiabilidad</p> <p>-Cuan satisfecho quedo con el trato de enfermería.</p> <p>-El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar al paciente.</p> <p>-El personal de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo de usos y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A veces 2 • Frecuentemente 3 • Siempre 4 <ul style="list-style-type: none"> • Nunca 1 • A veces 2 • Frecuentemente 3 • Siempre 4
--	--	--	--	---

				<p>equipos materiales para su atención.</p> <p>-Los ambientes del servicio de emergencia son los adecuados.</p>	
--	--	--	--	---	--

3.3 Hipótesis general e Hipótesis específicas

Hipótesis general

H1: El cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019.

Hipótesis específicas

H1: El cuidado de enfermería en emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura se relaciona

H2: El nivel de satisfacción en sus dimensiones de los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura, se relaciona

El cuidado de enfermería se relaciona con la accesibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

H2: El cuidado de enfermería se relaciona con la atención al paciente de emergencia del hospital en estudio.

H3: El cuidado de enfermería se relaciona con las habilidades comunicativas con el paciente de emergencia del hospital en estudio.

H4: El cuidado de enfermería se relaciona con la empatía al paciente de emergencia del hospital en estudio.

H5: El cuidado de enfermería se relaciona con la seguridad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

H₆: El cuidado de enfermería se relaciona con la credibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

H₇: El cuidado de enfermería se relaciona con la fiabilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

CAPITULO IV

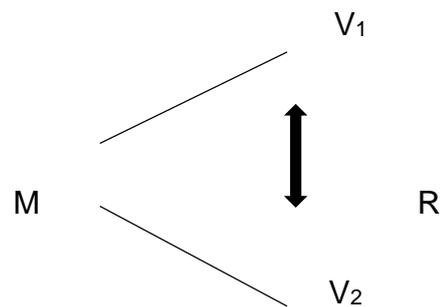
METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

Aplicada

4.2 Diseño de la Investigación

El diseño corresponde a una investigación de tipo descriptivo, nivel correlacional de enfoque cuantitativo aplicativo y responde a un diseño transversal simple no experimental, porque busca dominio de una variable sobre otra además busca el sentido de relación entre variables en un tiempo determinado.



M = muestra

V₁ = cuidado de enfermería

V₂ = satisfacción del paciente

R = relación

4.3 Población y Muestra

Población:

El tamaño de población se refiere al total de Pacientes que acude al área de emergencia del Hospital nuestra señora de las Mercedes de Paita, donde el número de pacientes atendido al mes asciende a 200 pacientes

CRITERIO DE INCLUSIÓN

- Pacientes que acuden al Hospital nuestra señora de las Mercedes de Paita, durante el periodo lectivo.
- Pacientes que acuden al Hospital nuestra señora de las Mercedes de Paita de área de emergencia.
- Pacientes que den su consentimiento informado del hospital nuestras señoras de las Mercedes de Paita.
- Pacientes consientes
- Paciente con más de 24 horas

CRITERIO DE EXCLUSIÓN

- Pacientes que no acuden al Hospital nuestra señora de las Mercedes de Paita, durante el periodo lectivo.
- Pacientes que no acuden al Hospital nuestra señora de las Mercedes de Paita de área de emergencia
- Pacientes que no quieren participar.
- Pacientes que se queden menos de 24 horas

Muestra

Paciente que acuden al área de emergencia , en la muestra se pretenderá trabajar con 30 pacientes

Tamaño de Muestra:

Donde:

$$N = 3$$

$$P = 0.10$$

$$Q = 1 - p$$

$$Z = 1,96$$

$$E = 0.05 \quad n = \frac{N Z^2 P (1 - P)}{(N-1) E^2 + Z^2 P (1 - P)}$$

$$n = \frac{38 (1.96)^2 (0,10) (0,90)}{(38 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,10) (0,90)}$$

$$n = \frac{13,1328}{0,095 + 0,345744}$$

$$n = \frac{13,1328}{0,440744}$$

$$n = 29.79$$

$$n = 30$$

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Técnica: Como técnica se utilizó la encuesta

Instrumentos:

Cuestionario: es un instrumento de estudio la cual el investigador obtuvo los datos a través de un conjunto de preguntas dirigidas a una determinada muestra, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos en relación a la investigación y a sus objetivos.

Test Servqual: (Zeithalm, Parasuraman y Berry) es un modelo para el estudio de las expectativas y percepciones de servicio.

4.4 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de información primero se solicitó permiso a la dirección del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, la jefatura de enfermería del servicio de emergencia.

La recolección de datos se realizó en 2 meses, 3 veces a la semana martes, jueves y sábado en horario de mañana.

Se contactó a las Licenciadas en enfermería y a los pacientes en su unidad, se explicó sobre el estudio y sus beneficios haciendo entrega del consentimiento informado.

Luego se explicó al paciente el cuestionario a desarrollar que durará entre 30 a 40 minutos.

4.5 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Una vez recolectados los datos, las fichas fueron codificadas y luego digitadas. Dicha información, se procesó utilizando el paquete estadístico SPSS V13.0 (Statistical Package for the Social Science), así mismo, el Programa Microsoft Excel y

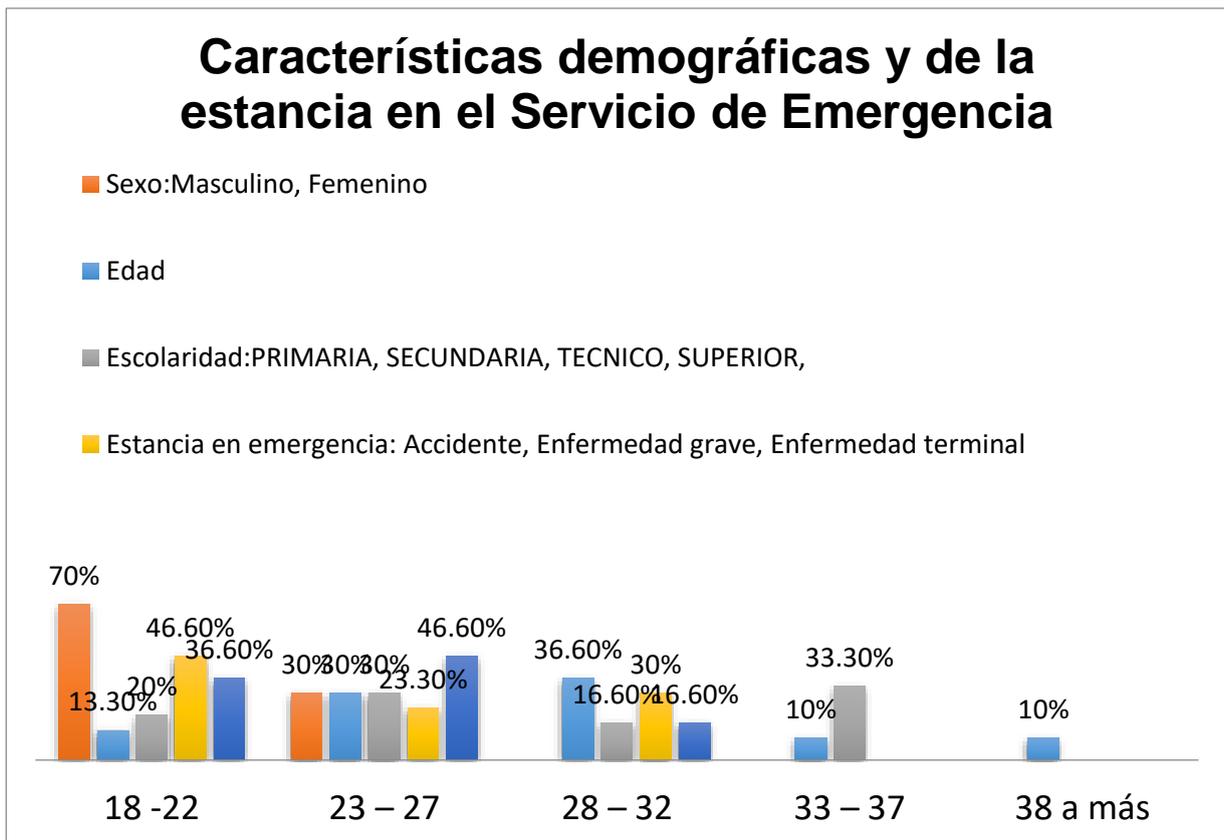
Word. Se calculó las frecuencias de las características del grupo con porcentajes simples. Los resultados son presentados en tablas y gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico se usó el programa Excell.

CAPÍTULO V
RESULTADOS
TABLA N° 5.1
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y DE LA ESTANCIA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS PACIENTES USUARIOS DEL
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA,
PIURA, 2019

Características demográficas y de la estancia en el Servicio de Emergencia	N = 30	
	N°	%
Edad		
18 -22	4	13.3%
23 – 27	9	30%
28 – 32	11	36.6%
33 – 37	3	10%
38 a más	3	10%
Sexo		
Masculino	21	70%
Femenino	09	30%
Escolaridad		
Primaria	6	20%
Secundaria	9	30%
Técnico	5	16.6%
Superior	10	33.3%
Estancia en emergencia. Motivo de su estancia hospitalaria		

Fuente: Encuesta de las características generales de los pacientes del servicio de emergencia
(Anexo 01)

GRAFICO N° 5.1
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y DE LA ESTANCIA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS PACIENTES USUARIOS DEL
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA,
PIURA, 2019



En la tabla y grafico N°5.1 se observa que el 100% (30) de pacientes según sus características demográficas y de la estancia del servicio de emergencia del Hospital 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, el 13.3%(4) son de 18 a 22 años, el 30%(9) son de 23 a 27 años, el 36.6% (11) son de 28 a 32 años, el 10% (3) son de 33 a 37 años y el 10% (3) son de 38 a más.; además el 70%(21) son masculino y el 30% (9) son mujeres, el 20% (6) solo han estudiado hasta primaria, el 30% (9) han

estudiado hasta secundaria, 16.6% (5) solo hasta técnico y el 33.3% (10) han estudiado hasta superior; el motivo de su estancia hospitalaria fue un 46.6% (14) por accidente, 23.3% (7) por enfermedad grave , 30% (9) por enfermedad terminal ; el tiempo de permanencia en el servicio fue de un 36.6% (11) < a 6 horas, 46,6 % (14) de 7 a 12 horas y un 16.6% (5) de horas a más.

TABLA N°5.2

EL CUIDADO ENFERMERO QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

APOYO EMOCIONAL AFECTIVO	N=30							
	1		2		3		4	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El cuidado que realiza lo expresa con educación , amabilidad y respeto	1	3.3 %	2	6.6%	1	3.3%	1	3.3 %
Tiene dominio de sus actividades y demuestra el buen uso de su técnica	0	0%	1	3.3%	0	0%	0	0%
Demuestra interés por satisfacer las necesidades del paciente	1	3.3 %	1	3.3%	0	0%	0	0%
El trato que brindo al paciente es personalizado	0	0%	2	6.6%	2	6.6%	0	0%
El cuidado que brindo lo realiza con rapidez y puntualidad	0	0%	2	6.6%	1	3.3%	0	0%
La enfermera permanece en emergencia durante su turno establecido	0	0%	2	6.6%	0	0%	0	0%
Explico al paciente en forma sencilla de acuerdo a su nivel cultural el procedimiento que realiza	0	0%	1	3.3%	0	0%	1	3.3 %
Durante el cuidado que realiza le informa al paciente lo que usted está haciendo	0	0%	1	3.3%	1	3.3%	0	0%
Realiza correctamente el cuidado que brinda al paciente	0	0%	1	3.3%	2	6.6%	1	0%

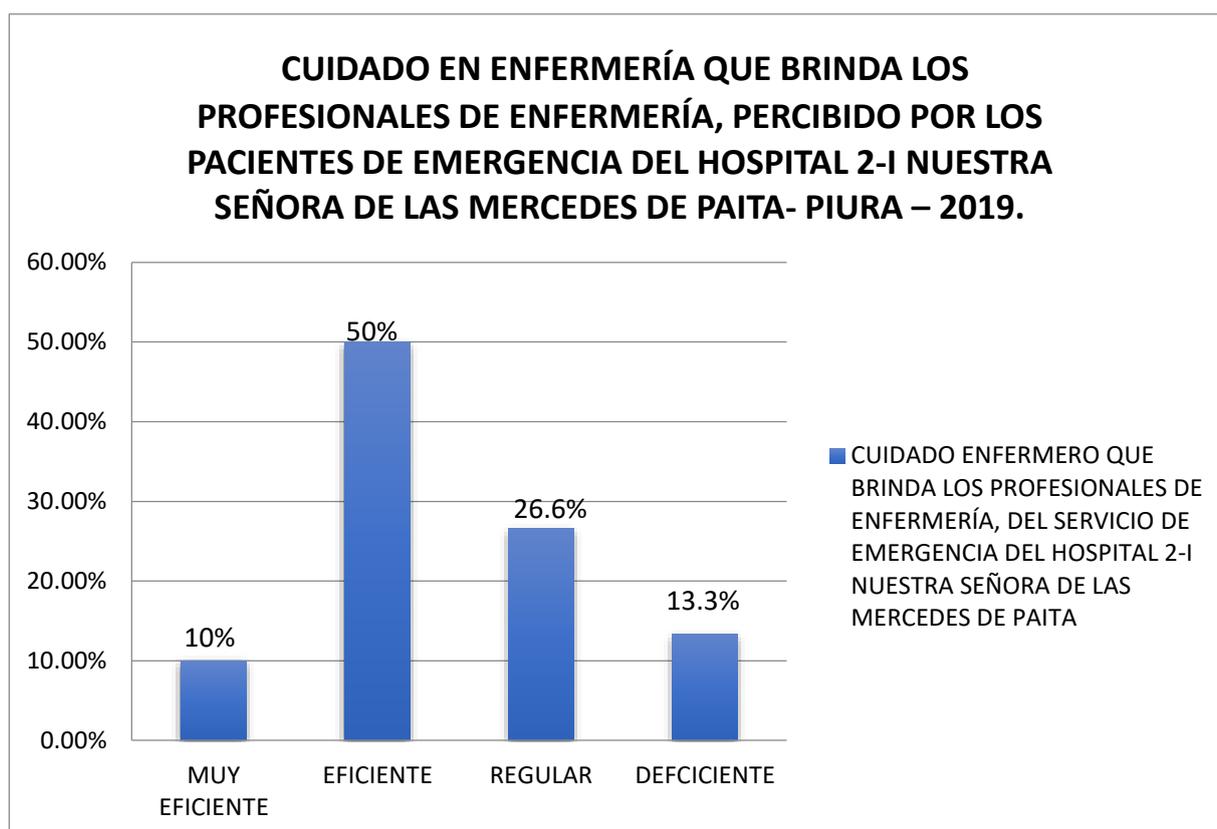
Durante el cuidado que brinda , cuenta con material e insumos adecuados	0	0%	1	3.3%	1	3.3%	0	0%
El lugar donde realiza los cuidados al paciente es cómodo	0	0%	1	3.3%	0	0%	0	0%
Brinda confianza y seguridad al paciente	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%
TOTAL	3	10%	15	50%	8	26.6 %	4	13. 3%

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Muy Eficiente, 2= Eficiente, 3= Regular, 4=Deficiente

GRAFICO N° 5.2

EL CUIDADO ENFERMERO QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



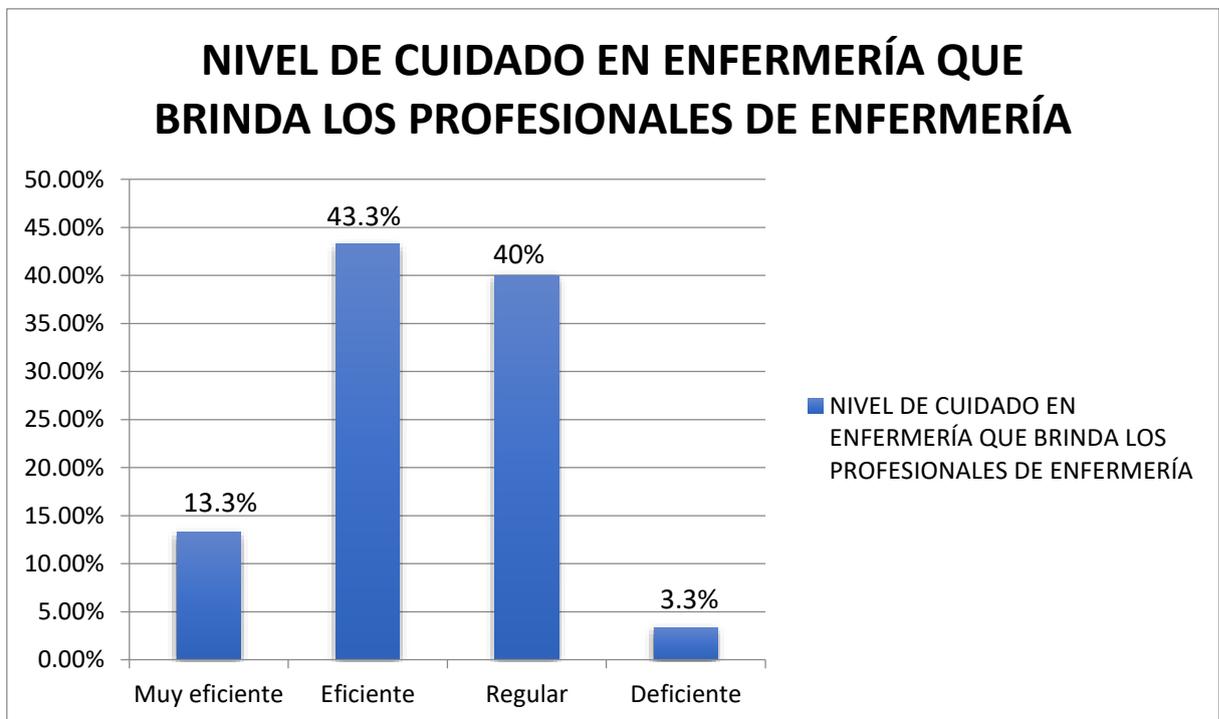
En la tabla y grafico N° 5.2 se observa que del 100% (30) de licenciadas del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, el 13.3% (4) mencionaron deficiente el cuidado de enfermería, el 26.6% (8) regular, el 50% (15) eficiente y el 10% (3) muy eficiente.

TABLA N° 5.3
NIVEL DE CUIDADO EN ENFERMERÍA QUE BRINDA LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, PERCIBIDO POR LOS
PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA
SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

Nivel de cuidado en enfermería que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de Emergencia.	N = 30	
	N°	%
Muy eficiente	4	13.3%
Eficiente	13	43.3%
Regular	12	40%
Deficiente	1	3.3%

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

GRAFICO N° 5.3
NIVEL DE CUIDADO EN ENFERMERÍA QUE BRINDA LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA, PERCIBIDO POR LOS
PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA
SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA –2019.



En la tabla y grafico N° 5.3 se observa que del 100% (30) de licenciadas del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paíta, el 3.3% (1) mencionaron deficiente el cuidado de enfermería, el 40% (12) regular, el 43.3% (13) eficiente y el 13.3% (4) muy eficiente.

TABLA N° 5.4
LA ACCESIBILIDAD QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

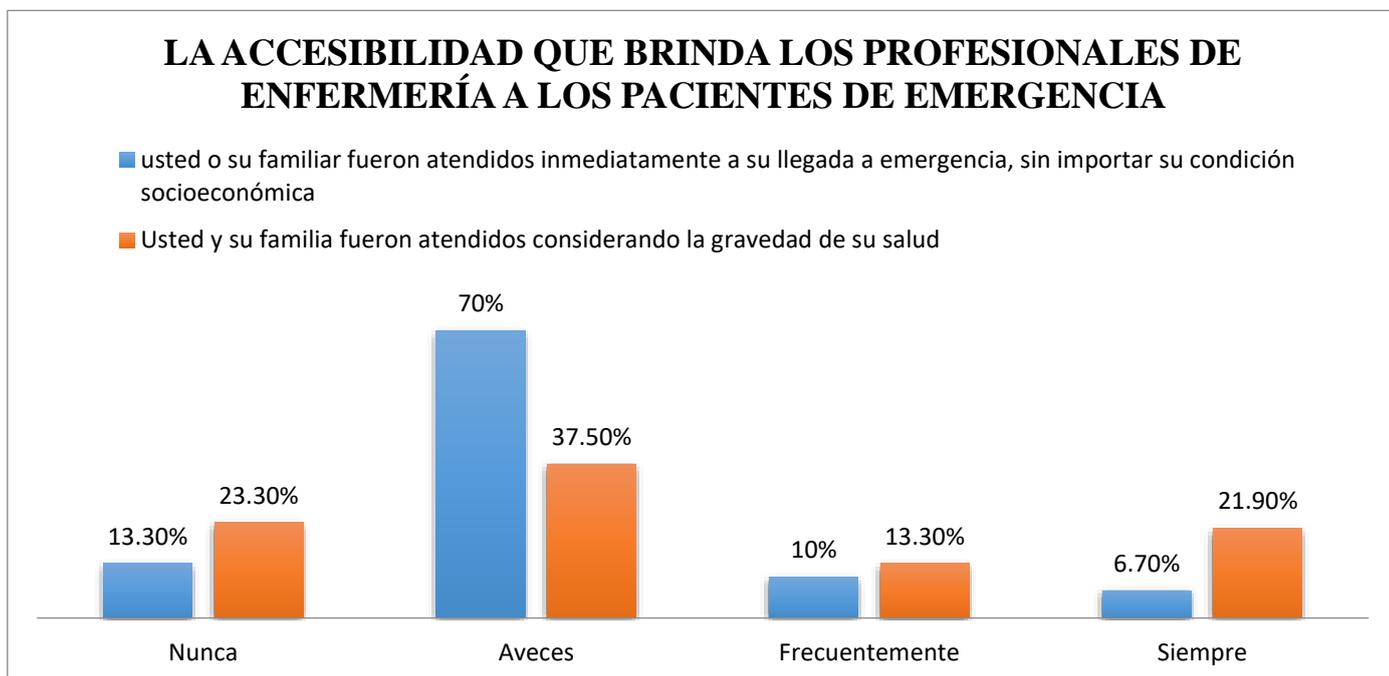
Accesibilidad	N=57							
	1		2		3		4	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	4	13.3	21	70%	3	10%	2	6.7%
Usted y su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud	7	23.3	12	37.5	4	13.3	7	21.9

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.4

LA ACCESIBILIDAD QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



En la tabla y grafico N° 5.4 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, en cuanto la accesibilidad el 13.3%(4) nunca fueron atendidos inmediatamente a su llegada en emergencia, el 70% (21) a veces, 10%/(3) frecuentemente y 6.7%(2) siempre, además mencionaron que nunca fueron atendidos considerando la gravedad de la enfermedad, el 23.3%(7) , 37.5%(4) a veces, 13.3% (7) frecuentemente y 21.9% (7) siempre.

TABLA N° 5.5
LA ATENCIÓN QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

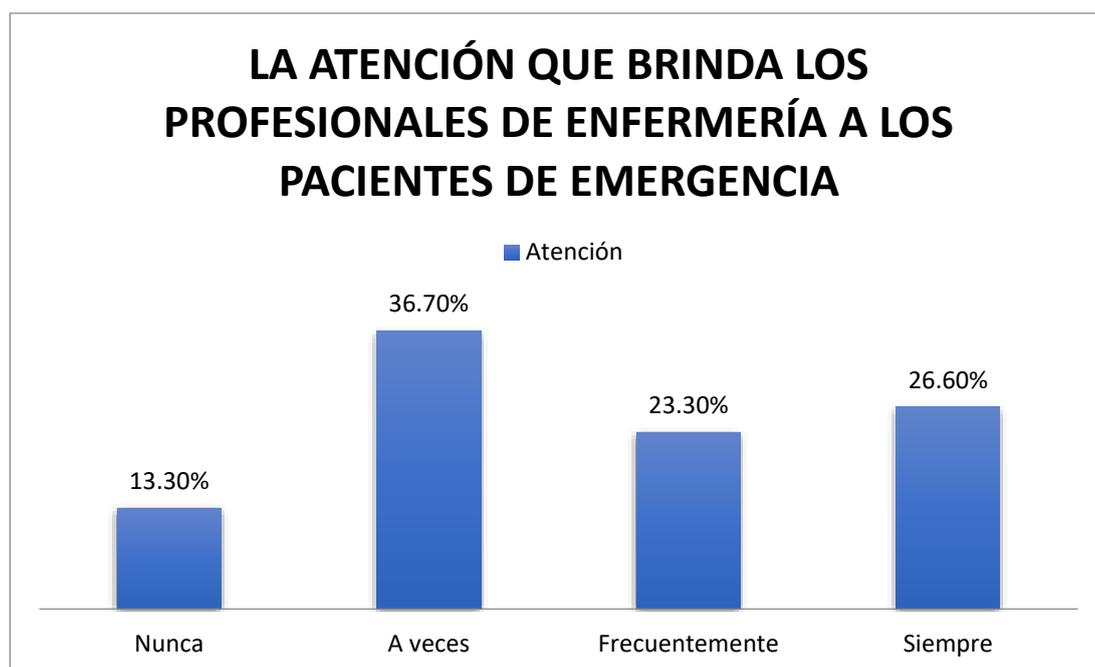
Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Atención	N=30							
	1		2		3		4	
	N o	%	N°	%	N°	%	N o	%
En su atención en emergencia fue participe el personal de enfermería	4	13.3	11	36.7	7	23.3	8	26.6
		%		%		%		%

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.5

LA ACCESIBILIDAD QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



En la tabla y gráfico N° 5.5 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, en cuanto la atención, el 13.3%(4) nunca fue participe el personal de enfermería en la atención del paciente, el 36.7% (7) a veces, 23.3%/(7) frecuentemente y 26.6%(8) siempre.

TABLA N° 5.6

LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

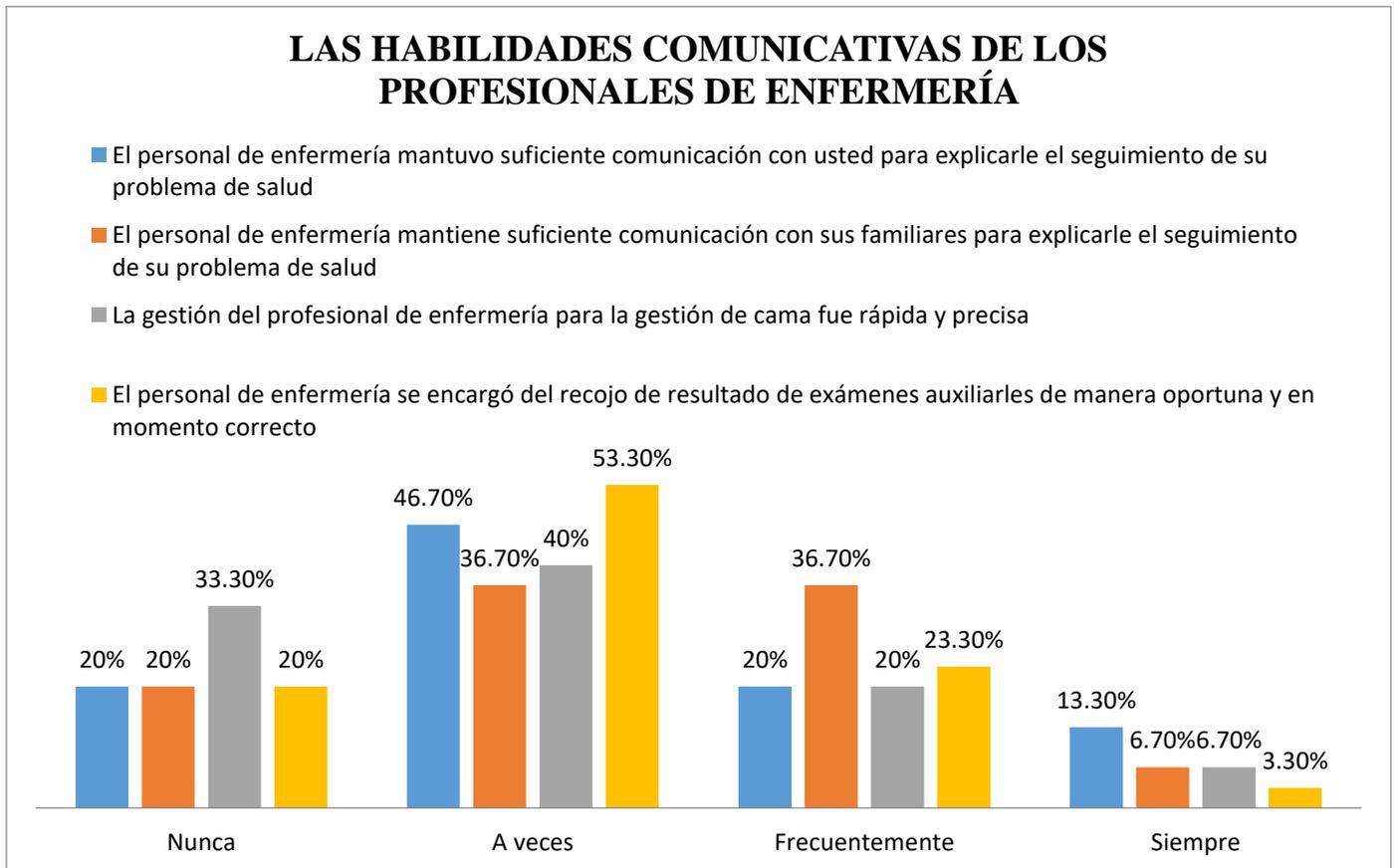
Las habilidades comunicativas	N=30							
	1		2		3		4	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud	6	20%	14	46.7%	6	20%	4	13.3%
El personal de enfermería mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud	6	20%	11	36.7%	11	36.7%	2	6.7%
La gestión del profesional de enfermería para la gestión de cama fue rápida y precisa	10	33.3%	12	40%	6	20%	2	6.7%
El personal de enfermería se encargó del recojo de resultado de exámenes auxiliarles de manera oportuna y en momento correcto	6	20%	16	53.3%	7	23.3%	1	3.3%

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.6

LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



En la tabla y gráfico N° 5.6 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, en cuanto las habilidades comunicativas, el 20% (6) nunca hubo comunicación para explicar un problema de salud por parte de la enfermera, el 46.7% (14) a veces, 20% (6) frecuentemente y 13.3% (4) siempre, además mencionaron que nunca el personal de enfermería tubo comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud, el 20% (6), 36.7% (11) a veces, 36.7% (11) frecuentemente y 6.7% (2) siempre. Mencionaron que la gestión de

la enfermera para una nunca fue rápida y precisa , el 33.3%(10), el 40%(12) a veces, el 20%(6) frecuentemente y 6.7%(2) siempre. También mencionaron que nunca el personal de enfermería se encargaron de manera oportuna para el recojo de resultados de exámenes, el 20%(6), a veces el 53.3% (16), el 23.3%(7) frecuentemente y el 3.3% (1) siempre.

TABLA N° 5.7
LA EMPATÍA QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA
SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

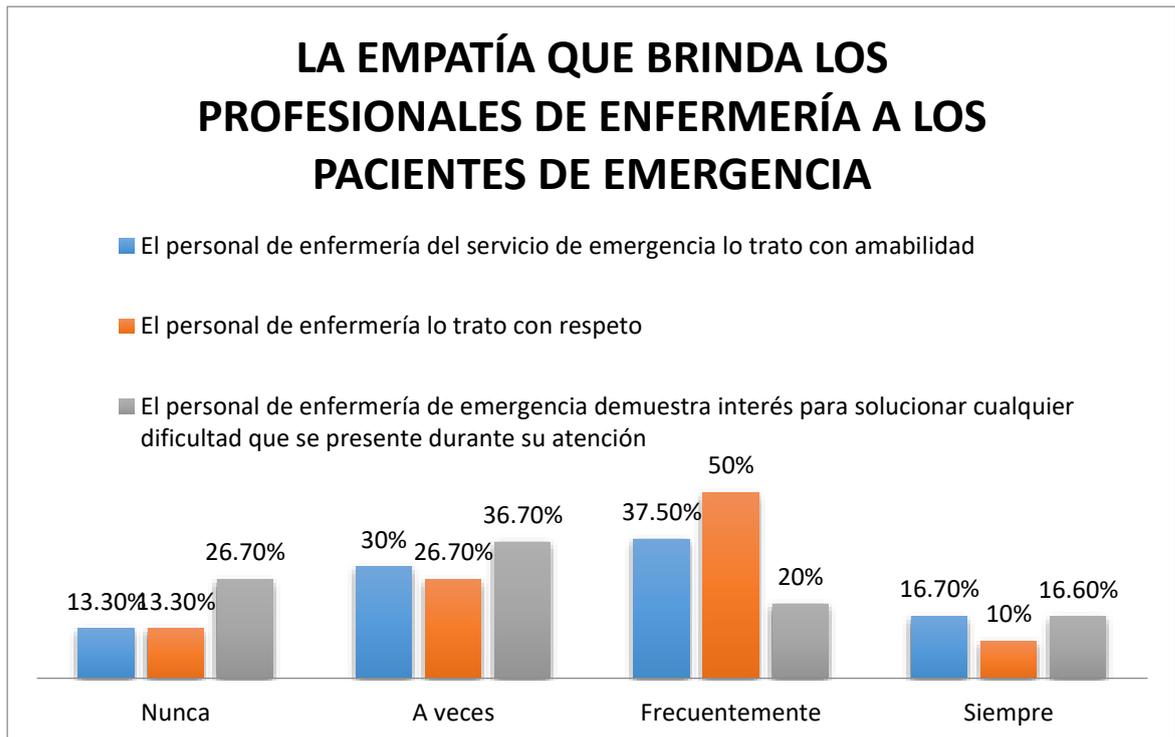
La empatía	N=30							
	1		2		3		4	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El personal de enfermería del servicio de emergencia lo trato con amabilidad	4	13.3 %	9	30%	12	37.5 %	5	16.7 %
El personal de enfermería lo trato con respeto	4	13.3 %	8	26.7 %	15	50%	3	10%
El personal de enfermería de emergencia demuestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	8	26.7 %	11	36.7 %	6	20%	5	16.6 %

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.7

LA EMPATÍA QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



En la tabla y grafico N° 5.7 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, el 13.3%(4) nunca el personal de enfermería lo trato con amabilidad , el 30% (9) a veces, 37.5%/(12) frecuentemente y 16.7%(5) siempre, además mencionaron que nunca fueron tratados con respeto por parte del personal de enfermería , el 13.3%(4) , 26.7%(8) a veces, 50% (15) frecuentemente y 10% (3) siempre. También mencionaron que nunca mostraron interés el personal de enfermería para solucionar cualquier dificultad , el 26.7%(8), el 36.7%(11) a veces, el 20%(6) frecuentemente y el 16.6% (5) siempre.

TABLA N° 5.8
LA SEGURIDAD QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

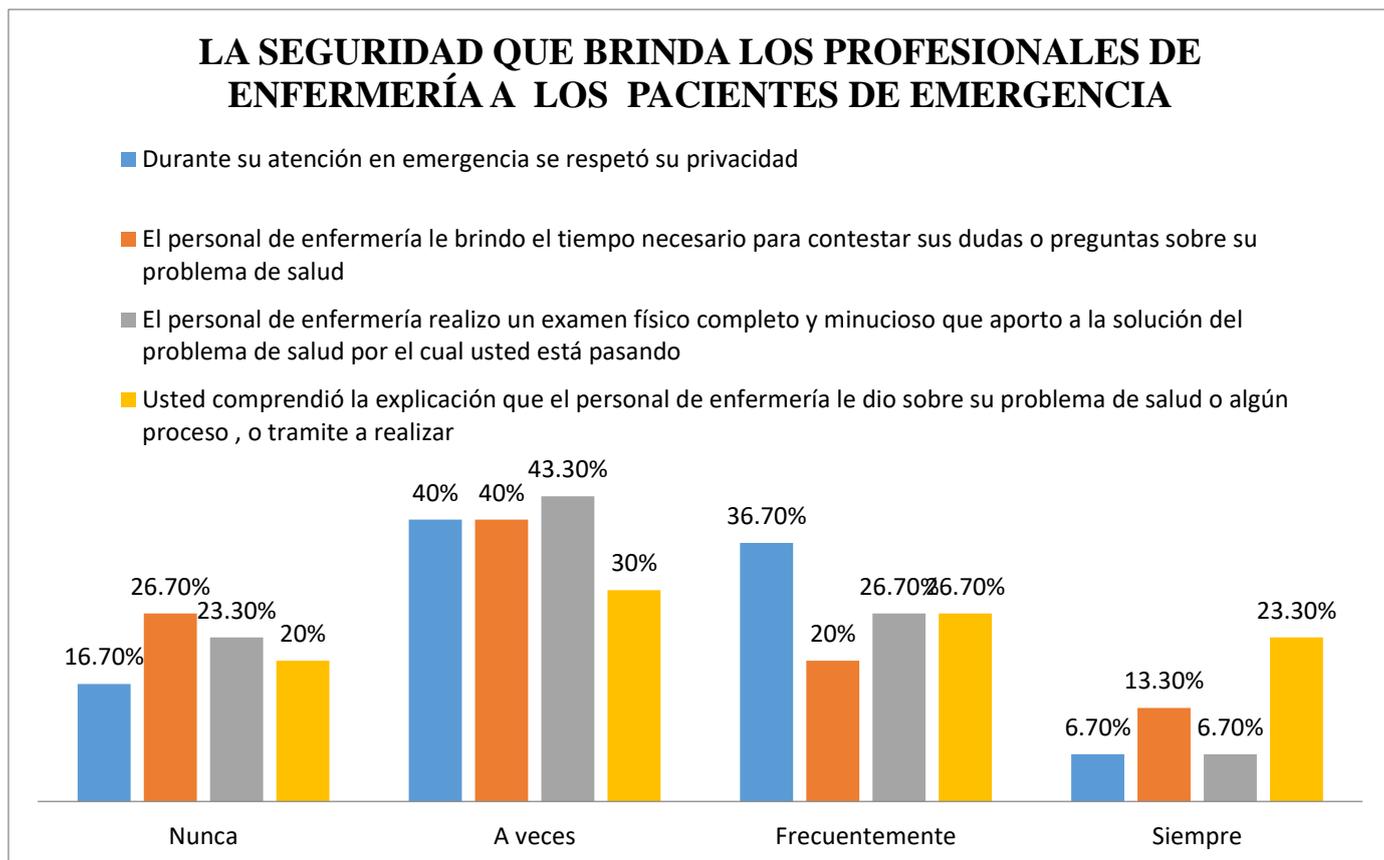
La seguridad	N=30							
	1		2		3		4	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad	5	16.7 %	12	40%	11	36.7 %	2	6.7%
El personal de enfermería le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	8	26.7 %	12	40%	6	20%	4	13.3 %
El personal de enfermería realizo un examen físico completo y minucioso que aporto a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando	7	23.3 %	13	43.3 %	8	26.7 %	2	6.7%
Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su problema de salud o algún proceso , o tramite a realizar	6	20%	9	30%	8	26.7 %	7	23.3 %

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.8

LA SEGURIDAD QUE BRINDA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



En la tabla y grafico N° 5.8 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, en cuanto la seguridad, el 16.7%(5) nunca se respetó la privacidad del paciente, el 40% (12) a veces, 36.7%/(11) frecuentemente y 6.7%(2) siempre, además mencionaron que nunca el personal de enfermería tubo el tiempo necesario para contestar sus dudas, el 26.7%(8) , 40%(12) a veces, 20% (6) frecuentemente y

13.3% (4) siempre. Mencionaron que nunca el personal de enfermería realizó un examen físico completo y minucioso, el 23.3%(7), el 43.3%(8) a veces, el 26.7%(8) frecuentemente y 6.7%(2) siempre. También mencionaron que nunca comprendieron la explicación del personal de enfermería sobre algún proceso o trámite a realizar, el 20%(6), a veces el 30% (9), el 26.7%(8) frecuentemente y el 23.3% (7) siempre.

TABLA N° 5.9
LA CREDIBILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A
LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA
SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.

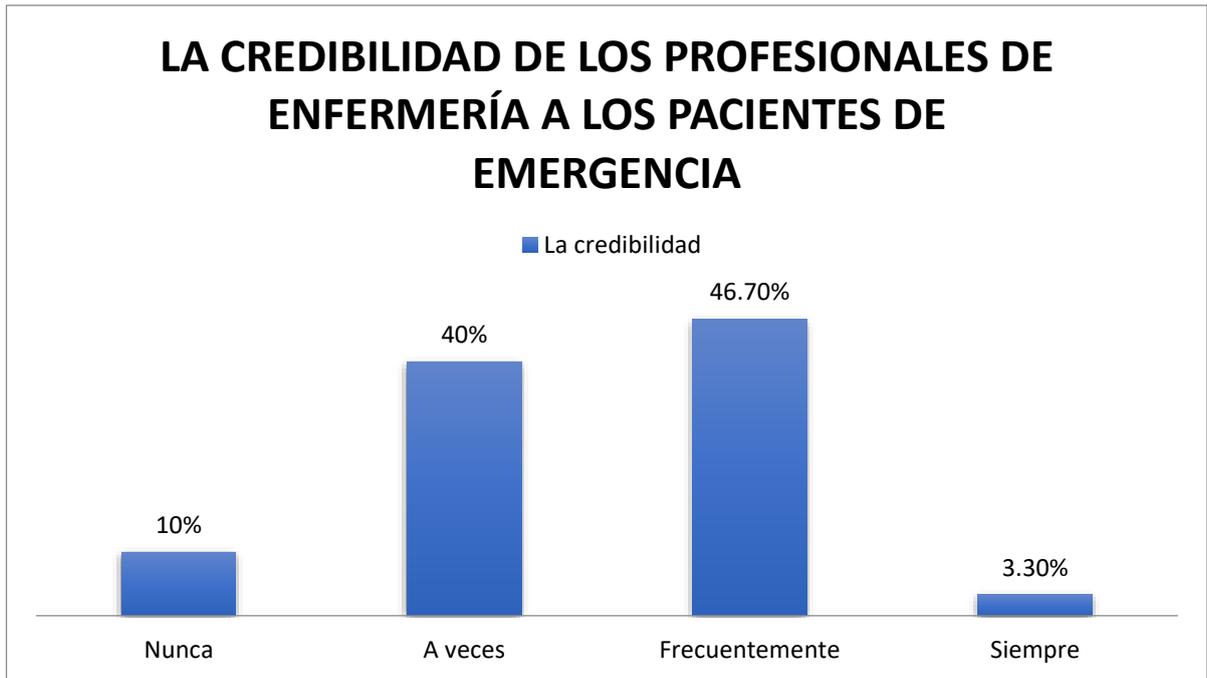
La credibilidad	N=30							
	1		2		3		4	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cuan satisfecho quedo con el trato de enfermería	3	10%	12	40%	14	46.7%	1	3.3%

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.9

LA CREDIBILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.



En la tabla y grafico N° 5.9 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, el 10%(3) nunca quedo satisfecho con el trato de enfermería, el 40% (12) a veces, 46.7%/(14) frecuentemente y 3.3%(1) siempre.

TABLA N° 5.10

**LA FIABILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS
PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA
SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.**

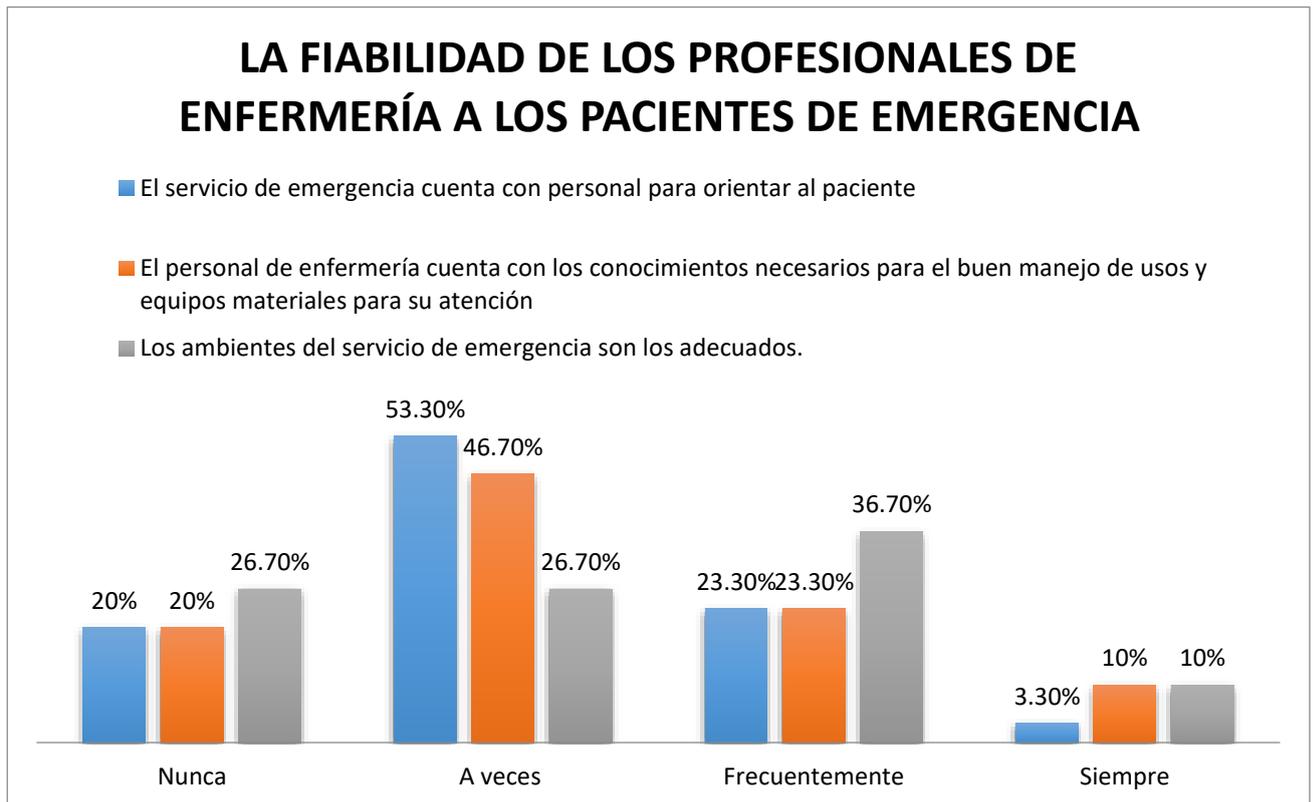
La credibilidad	N=57							
	1		2		3		4	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar al paciente	6	20%	16	53.3%	7	23.3%	1	3.3%
El personal de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo de usos y equipos materiales para su atención	6	20%	14	46.7%	7	23.3%	3	10%
Los ambientes del servicio de emergencia son los adecuados.	8	26.7%	8	26.7%	11	36.7%	3	10%

Fuente: Encuesta realizadas a los pacientes de emergencia.

Leyenda: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4=Siempre

GRAFICO N° 5.10

**LA FIABILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA A LOS
PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-I NUESTRA
SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA- PIURA – 2019.**



En la tabla y grafico N° 5.10 se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, en cuanto la credibilidad , el 20%(6) nunca cuenta con personal para orientar al paciente, el 53.3% (16) a veces, 23.3%/(7) frecuentemente y 3.3%(1) siempre, además mencionaron que el personal de enfermería nunca cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo de usos y equipos materiales para su atención, el 20%(6) , 46.7%(14) a veces, 23.3% (7) frecuentemente y 10% (3) siempre. Mencionaron que nunca los ambientes del servicio de emergencia son los adecuados, el 26.7%(8), el 26.7%(8) a veces, el 36.7%(11) frecuentemente y 10%(3) siempre.

CAPITULO VI

DISCUSION DE LOS RESULTADOS

6.1. Contrastación de las Hipótesis

- **Hipótesis general:**

El cuidado enfermero que brinda los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura, es eficiente

- **Hipótesis Específicas:**

Cuidado Enfermero

- ✓ El Nivel de cuidado en enfermería que brinda los profesionales de enfermería percibido por los pacientes es eficiente.

De acuerdo a la distribución porcentual el 43.3% (30) de las enfermeras sobre el cuidado en enfermería muestran un nivel eficiente del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

Accesibilidad El cuidado de enfermería se relaciona con la accesibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

De acuerdo a la distribución porcentual el 70% (30) de las de las enfermeras brindan accesibilidad a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

La Atención

- ✓ El cuidado de enfermería se relaciona con la atención al paciente de emergencia del hospital en estudio.

De acuerdo a la distribución porcentual el 37% (30) de las de las enfermeras brindan la atención a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

Las Habilidades

- ✓ El cuidado de enfermería se relaciona con las habilidades comunicativas con el paciente de emergencia del hospital en estudio.

De acuerdo a la distribución porcentual el 40% (30) de las de las enfermeras tienen habilidades comunicativas para los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

Empatía

- ✓ El cuidado de enfermería se relaciona con la empatía al paciente de emergencia del hospital en estudio. De acuerdo a la distribución porcentual el 38% (30) de las de las enfermeras tienen empatía para los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

Seguridad

- ✓ El cuidado de enfermería se relaciona con la seguridad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

De acuerdo a la distribución porcentual el 40% (30) de las de las enfermeras brindan seguridad a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

Credibilidad

- ✓ El cuidado de enfermería se relaciona con la credibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

De acuerdo a la distribución porcentual el 40% (30) de las de las enfermeras brindan credibilidad a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

Fiabilidad

- ✓ El cuidado de enfermería se relaciona con la fiabilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.

De acuerdo a la distribución porcentual el 54% (30) de las de las enfermeras brindan fiabilidad a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura.

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares:

Las diversas investigaciones realizadas con relación a la satisfacción que experimentan los pacientes en el Servicio de Emergencia de un Hospital, casi siempre están en relación a la calidad del servicio que se presta y se ve reflejada en diversos aspectos. Para poder obtener esa percepción de satisfacción se han usado diversos instrumentos de investigación como es Servqual, este modelo establece lo que el paciente espera de un servicio (expectativa), consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminada la atención. Por esto mismo, SERVQUAL, según Minsa en el año 2011. Presentó una norma técnica donde consideraba que esta guía es una de las principales fuentes de información para que las instituciones de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus pacientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementa mejoras para tener pacientes satisfechos.

Conocer el nivel de satisfacción del paciente determina la relación que existe entre un sistema de salud, personal de enfermería y el paciente mismo; es analizar los niveles de relación funcional de un sistema de salud y la sociedad.

Por lo tanto para realizar esta investigación se usó una muestra de 30 enfermeras y 30 pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2- I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura lo cual se analiza que el nivel del cuidado de enfermería que brinda las enfermeras percibido por los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital 2- I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura, se evidencia que 43,3% de las

enfermeras muestran un nivel de cuidado eficiente, seguido del 40% con un nivel de cuidado regular, mientras que el 13,33% de las enfermeras perciben los pacientes un nivel de cuidado muy eficiente y un 3.3% deficiente.

Según la accesibilidad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital 2- I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura, donde el 70% a veces la accesibilidad que le brindaron al paciente fue inmediata, mientras que un 13.3% nunca, un 10% frecuentemente y 6.7% siempre les brindaron accesibilidad los profesionales de enfermería.

Según la tabla 5.5 se observa un 36.7% que a veces percibieron los pacientes una atención brindada por los profesionales de enfermería, 26.6% siempre, 23.3% frecuentemente y un 13.3% nunca percibieron atención por los profesionales de enfermería.

Según la tabla 5.6 se observa que un 46.7% a veces hubo una suficiente comunicación la enfermera con el paciente, mientras que un 20% nunca, un 20% frecuentemente y un 13.3% siempre hubo comunicación por parte del profesional de enfermería con el paciente del servicio de emergencia del Hospital 2- I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura

Según la tabla 5.7 se observa que un 37.5% frecuentemente el profesional de enfermería muestra empatía hacia el paciente, un 30% a veces, 16.7% siempre y un 13.3% nunca el paciente percibió empatía por parte del profesional de enfermería.

Según la tabla 5.8 se observa que un 40% a veces el paciente percibió seguridad por parte de la enfermera durante su atención n el servicio de emergencia del Hospital 2- I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita – Piura un 36.7% frecuentemente, 16.7% nunca y 6.7% siempre percibieron seguridad durante la atención del paciente por parte de los profesionales de enfermería.

Se observa en cuanto la credibilidad que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, el 10%(3) nunca quedo satisfecho con el trato de enfermería, el 40% (12) a veces, 46.7%/(14) frecuentemente y 3.3%(1) siempre.

Se observa que del 100% (30) pacientes del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, en cuanto la credibilidad , el 20%(6) nunca cuenta con personal para orientar al paciente, el 53.3% (16) a veces, 23.3%/(7) frecuentemente y 3.3%(1) siempre, además mencionaron que el personal de enfermería nunca cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo de usos y equipos materiales para su atención, el 20%(6) , 46.7%(14) a veces, 23.3% (7) frecuentemente y 10% (3) siempre. Mencionaron que nunca los ambientes del servicio de emergencia son los adecuados, el 26.7%(8), el 26.7%(8) a veces, el 36.7%(11) frecuentemente y 10%(3) siempre.

En comparación con el estudio de Monchón P. y Montoya et. Sobre el “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013” concluye que el 64,18% considera bajo la calidad global del cuidado de enfermería.

Gonzales (2014), en su investigación obtuvo que el mayor porcentaje de los pacientes se encuentren medianamente satisfechos sobre el cuidado humanizado de la enfermera en sala de observación del Servicio de Emergencia. En cambio, la investigación realizada por Monchon y Montoya (2014) encontró que está en un nivel bajo el nivel de calidad del cuidado que recibe en el servicio de emergencia; ante todo ello Verástegui (2014), Zapata (2013), ratifica la importancia de seguir explorando el significado del cuidado como eje de la profesión de enfermería a lo que Palacios,(2012).

6.3. Responsabilidad ética

Durante la aplicación del instrumento se respetaron y cumplieron con los siguientes criterios:

Anonimato: se explicó el cuestionario indicándoles a las enfermeras que era de forma anónima y que la información obtenida será utilizada con fines de investigación.

Privacidad: la información recolectada mediante el instrumento aplicado se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesta respetando la intimidad de las enfermeras

Consentimiento: se trabajó con las enfermeras que aceptaron voluntariamente participar en el siguiente informe.

CONCLUSIONES

1. El cuidado enfermero que brinda los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura fue eficiente (50%) (Tabla N°5.2).
2. El nivel del cuidado enfermero brinda las licenciadas del servicio de emergencia del Hospital Tipo 2-1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita – Piura fue eficiente (43.3%) (Tabla N°5.3).
3. La accesibilidad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura fue a veces percibida (70%) (Tabla N°5.4).
4. La atención que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes de Paita- Piura a veces percibida (36.7%) (Tabla N°5.5).
5. Las habilidades comunicativas de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de Las Mercedes de Paita- Piura fue a veces percibida (46.7%)(Tabla N°5.6).
6. La empatía que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura fue a veces percibida (36.7%)(Tabla N°5.7).

7. La seguridad que brinda los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura fue a veces percibida (40%) (Tabla N°5.8).

8. La credibilidad de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura fue a veces percibida (40%) (Tabla N°5.9).

9. La fiabilidad de los profesionales de enfermería a los pacientes de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes De Paita- Piura fue a veces percibida (46.7%) (Tabla N°5.10).

RECOMENDACIONES

A la enfermera jefe del servicio de emergencia.

1. Sensibilizar al personal que labora en el servicio a que brinde al paciente un buen cuidado con un trato humanizado.
2. Proporcionar comunicación afectiva que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios.
3. Capacitaciones para el mejoramiento en la atención que brinda el personal de enfermería.

A la Universidad Nacional del Callao.

4. Se recomienda presentar los resultados al Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes De Paita- Piura
5. Que la investigación quede a libre disposición de los estudiantes y docentes para su utilización en otras investigaciones.

Al directivos del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes De Paita- Piura

6. Tomar como base la presente investigación para crear herramientas que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia.
7. Se recomienda la implementación de materiales, instrumentos y personal capacitado en el área de emergencia para lograr cubrir la demanda de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- De la Cuesta. B. El cuidado del otro: desafíos y posibilidades. *Investigación y Educación en Enfermería* 2007; 25 (1): 106-112.
- 2- Grupo de Cuidado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Capítulo I: Cuidado y práctica de Enfermería: nuevos avances conceptuales del grupo de cuidado. Bogotá: Unibiblos; 2002. pp.4-13.
- 3- Watson J. *Nursing: the Philosophy and Science of caring*. Boston: Little Brown and Company; 1979. p. 320.
- 4- Calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [en línea]. 2008 [Consultado el 01 de noviembre del 2014]; <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
- 5- Valderrama R. Olga; Menacho R, Karina.; Núñez Z. Llermé; Mendoza R. Gina. Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Barranca, Perú. 2010. (citado 14 de diciembre del 2014). Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/filev3/66-68.pdf>
- 6- Tavera Orozco Luis; Gutierrez Ramos Miguel; Societa Carbajo Luisa; Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2009. Citado el 20 de Diciembre del 2014 Pág. 4. Disponible en: <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/6-%20Calidad%20Enfermera%E7.pdf>

- 7- . Mesa Estrada, Heidy; Orellano Ruiz, Yoshira; Varela Polo, Alieth; Chona Agudelo; Maryuris. Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos frente al Cuidado de Enfermería. Hospitales Niño Jesús, E.S.E. Car Alta complejidad y Universidad del Norte. Barranquilla. Marzo – Mayo 2010, (citado 20 de junio del 2015). Disponible en <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/5251/Satisfacciondelospacientes.pdf?sequence=1>
- 8- LUPACA S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013.
- 9- REVISTA DE ACTUALIZACIONES EN ENFERMERÍA. Teoría del Cuidado Enfermero Vol. 10 – N° 4. Colombia 2016.
- 10-Iraola Ferrer MD, Fernández Jorge D, Liriano Ricabal JC, Rodríguez Toledo G, Rodríguez Carvajal A, Rojas Santana O. Satisfacción de los pacientes 204 atendidos en urgencias y posteriormente hospitalizados en un hospital universitario cubano. *Emergencias*. 2004; 16:252-57.
- 11-Duran RA. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. *Revista ARS Médica (Chile)*. 2011; Vol 2 N° 2. 33
- 12-Gutiérrez Martí R, Cuesta Gómez A, Moreno J A, La Calidad de la Asistencia Hospitalaria. Barcelona: Doyma; 1986.
- 13-Canales F, Pineda E. Metodología de la investigación. México: OPS; 1988.
- 14-Pineda E, de Alvarado E. Metodología de la Investigación. Washington: OPS; 2008.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA RELACION CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL 2-1 NUESTRA SRA DE LAS MERCEDES DE PAITA- 2019”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019</p>	<p>Hipótesis General El cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019</p>	<p>Variable 1 Cuidado de enfermería en pacientes de emergencia del Hospital 2 – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura, 2019</p>	<p>- Cuidado de Enfermería</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño corresponde a una investigación de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo aplicativo y responde a un diseño transversal simple no experimental, Responde al siguiente esquema: Donde:</p>
<p>Problemas Específicos -¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la accesibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio? -¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la atención al paciente de emergencia del hospital en estudio? -¿Existe relación entre el</p>	<p>Objetivos Específicos -Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la accesibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio. -Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la atención al paciente de emergencia del hospital en estudio.</p>	<p>Hipótesis Específicos -El cuidado de enfermería se relaciona con la accesibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio. -El cuidado de enfermería se relaciona con la atención al paciente de emergencia del hospital en estudio. -El cuidado de enfermería se relaciona con las</p>	<p>Variable 2 Satisfacción del paciente de emergencia del Hospital 2 – 1 Nuestra Señora de las Mercedes de Paita - Piura, 2019.</p>	<p>-Accebilidad -Atención -Habilidades comunicativas - Empatía -Seguridad -Credibilidad</p>	<p>M: Muestra V_A: Variable 1 V_B: Variable 2 r: Relación entre variables</p> <pre> graph TD M --- V1 M --- V2 V1 <--> r V2 </pre> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN 30 enfermeras que trabajan en el área de emergencia y 30</p>

<p>cuidado de enfermería y las habilidades comunicativas con el paciente de emergencia del hospital en estudio?</p> <p>-¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la empatía del paciente de emergencia del hospital en estudio?</p> <p>-¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la seguridad del paciente de emergencia del hospital en estudio?</p> <p>-¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la credibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio?</p> <p>-¿Existe relación entre el cuidado de enfermería y la fiabilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio?</p>	<p>-Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y las habilidades comunicativas con el paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la empatía del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la seguridad del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la credibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-Analizar la relación entre el cuidado de enfermería y la fiabilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p>	<p>habilidades comunicativas con el paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-El cuidado de enfermería se relaciona con la empatía al paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-El cuidado de enfermería se relaciona con la seguridad del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-El cuidado de enfermería se relaciona con la credibilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p> <p>-El cuidado de enfermería se relaciona con la fiabilidad del paciente de emergencia del hospital en estudio.</p>		<p>-Fiabilidad</p>	<p>pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora De Las Mercedes De Paita- Piura -Paita 2019”.</p>
---	--	--	--	--------------------	---

PRUEBA DE FIABILIDAD DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	300	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,928	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	20,15	33,623	0,862	0,917
Item 2	20,21	32,296	0,679	0,924
Item 3	20,05	31,972	0,978	0,912
Item 4	20,55	35,770	0,510	0,928
Item 5	20,54	33,214	0,613	0,926
Item 6	20,22	35,139	0,833	0,920
Item 7	20,21	34,904	0,837	0,920
Item 8	20,25	35,532	0,558	0,927
Item 9	20,45	32,858	0,623	0,926
Item 10	20,22	35,139	0,779	0,921
Item 11	20,20	34,668	0,721	0,922
Item 12	20,20	34,491	0,718	0,922
Item 13	20,29	32,866	0,587	0,929

PRUEBA DE FIABILIDAD DE LA ESTANCIA HOSPITALARIA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,951	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	20,26	59,158	0,749	0,948
Ítem 2	20,41	56,068	0,821	0,945
Ítem 3	20,19	57,369	0,801	0,946
Ítem 4	20,49	60,329	0,573	0,952
Ítem 5	20,33	56,602	0,678	0,950
Ítem 6	20,26	58,171	0,781	0,947
Ítem 7	20,49	55,291	0,857	0,944
Ítem 8	20,21	56,777	0,861	0,944
Ítem 9	20,60	58,344	0,715	0,948
Ítem 10	20,60	59,306	0,744	0,948
Ítem 11	20,46	55,999	0,833	0,945
Ítem 12	20,44	56,477	0,781	0,947
Ítem 13	20,46	58,125	0,667	0,950



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de Emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019

INFORMACIÓN GENERAL

1. CARÁCTER ANÓNIMO Y SERVIRÁ PARA MEJORAR LA CALIDAD EN EL CUIDADO DE LA ENFERMERA.

N°	PREGUNTAS	S	F	AV	N
		4	3	2	1
	Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica				
1	Usted y su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud				
3	En su atención en emergencia fue participe el personal de enfermería				
4	El personal de enfermería mantuvo suficiente comunicación con usted para explicarle el seguimiento de su problema de salud				
5	El personal de enfermería mantiene suficiente comunicación con sus familiares para explicarle el seguimiento de su problema de salud.				
	La gestión del profesional de enfermería para la gestión de cama fue rápida y precisa				
6	El personal de enfermería se encargó del recojo de resultado de exámenes auxiliares de manera oportuna y en momento correcto				

	El personal de enfermería del servicio de emergencia lo trato con amabilidad				
9	El personal de enfermería lo trato con respeto				
10	El personal de enfermería de emergencia demuestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención				
11	Durante su atención en emergencia se respeto su privacidad				
	El personal de enfermería le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud				
12	El personal de enfermería realizo un examen físico completo y minucioso que apor to a la solución del problema de salud por el cual usted está pasando				
13	Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le dio sobre su problema de salud o algún proceso , o tramite a realizar				
15	Cuan satisfecho quedo con el trato de enfermería				
16	El servicio de emergencia cuenta con personal para orientar al paciente				
17	El personal de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para el buen manejo de usos y equipos materiales para su atención				
18	Los ambientes del servicio de emergencia son los adecuados.				

Leyenda

Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca.
4	3	2	1



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de Emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019.

Estimado Señor, Señora, Señorita, Somos La Lic. Nery Vanessa Maza García Y Erika Beatriz Saavedra Amaya, me encuentro investigando sobre “Los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de Emergencia del Hospital 2-1 Nuestra Señora de Las Mercedes de Paita marzo –abril de 2019, para lo cual requerimos su participación respondiendo la presente escala, según su percepción durante su atención en el Servicio de Emergencia del Hospital de Paita.

La escala de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad en el cuidado de la enfermera.

LEYENDA:

N= NUNCA V=AVECES F = FRECUENTEME S = SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	S	F	AV	N
		4	3	2	1
1	EL CUIDADO QUE REALIZA LO EXPRESA CON EDUCACION , AMABILIDAD Y RESPETO				
2	DEMUESTRA INTERES POR SATISFACER LAS NECESIDADES DEL PACIENTE				

3	EL TRATO QUE BRINDO AL PACIENTE ES PERSONALIZADO				
4	TIENE DOMINIO DE SUS ACTIVIDADES Y DEMUESTRA EL BUEN USO DE SU TECNICA				
5	EL CUIDADO QUE BRINDO LO REALIZA CON RAPIDEZ Y PUNTUALIDAD				
6	LA ENFERMERA PERMANECE EN EMERGENCIA DURANTE SU TURNO ESTABLECIDO				
7	REALIZA CORRECTAMENTE EL CUIDADO QUE BRINDA AL PACIENTE				
8	EXPLICO AL PACIENTE EN FORMA SENCILLA DE ACUERDO A SU NIVEL CULTURAL EL PROCEDIMIENTO QUE REALIZA				
9	DURANTE EL CUIDADO QUE REALIZA LE INFORMA AL PACIENTE LO QUE USTED ESTA HACIENDO				
10	DURANTE EL CUIDADO QUE BRINDA , CUENTA CON MATERIAL E INSUMOS ADECUADOS				
11	EL LUGAR DONDE REALIZA LOS CUIDADOS AL PACIENTE ES COMODO				
12	BRINDA CONFIANZA Y SEGURIDAD AL PACIENTE				

VALORACION DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA.

Cuidado de enfermería muy eficiente: 37 a más

Cuidados de enfermería eficiente: 25 a 36 puntos

Cuidados de enfermería regular: 13a 24 puntos

Cuidados de enfermería deficiente: 0 a 12 puntos



ENCUESTA DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de Emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura – 2019.

INSTRUCCIONES

Estimado señor, señora, señorita, somos las **LIC. NERY VANESSA MAZA GARCIA y LIC. ERIKA BEATRIZ SAAVEDRA AMAYA** nos encontramos investigando sobre “Los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de Emergencia del Hospital 2-1 Nuestra Señora de Las Mercedes de Paita marzo –abril de 2019, para lo cual requerimos su participación respondiendo la presente ENCUESTA, sobre sus características generales.

La escala de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad en el cuidado de la enfermera.

Gracias

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad

¿Cuántos años cumplidos tiene usted a la fecha?

Sexo

¿A qué género pertenece usted?

Masculino () Femenino ()

Escolaridad

¿Cuán fue el último grado que alcanzó usted?

Primaria () Secundaria () Técnico () Superior()

DATOS DE LA ESTANCIA EN EMERGENCIA

Motivo de su estancia hospitalaria

¿Cuán fue el motivo que le condujo al servicio de emergencia?

Accidente () Enfermedad grave () Enfermedad terminal ()

Tiempo de permanencia en el servicio de emergencia

¿Cuánto tiempo permaneció en el servicio de emergencia?

< a 6 horas ()

7-12 horas ()

13 horas a más ()

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de Emergencia del Hospital 2-I Nuestra Señora de las Mercedes de Paita- Piura - 2019

Instituciones : Universidad Nacional del Callao Investigadores: Nery Vanessa maza garcia y erika Beatriz Saavedra amaya Título: “Cuidado De Enfermería y la satisfaccion del paciente del Servicio De Emergencia Del Hospital nuestra señora de las mercedes El Año 2019”

Propósito del Estudio: Te estamos invitando a participar en el estudio: “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA ”. Este es un estudio desarrollado por investigadoras de la Facultad de Enfermería de la Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional del Callao. El presente estudio pretende buscar relación entre el cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del paciente Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. Procedimientos: Si usted decide participar en este estudio se realizará lo siguiente: Se le dará una encuesta la cual tendrán que rellenar. Riesgos: No existe ningún tipo de riesgo para usted por participar en este estudio. La encuesta será autoaplicada y no tomará más de 30 minutos. Beneficios No existe ningún beneficio directo, pero las investigadoras le entregaran a las enfermeras que lo atienden un informe con los resultados obtenidos para que así se pueda plantear una solución al problema. 38 Costos e incentivos Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a la mejora de la atención que se le está brindando. Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información de usted con códigos

de forma anónima y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos de usted, no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento. Derechos del paciente: Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Lourdes Escate al tel. 991566300. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar con al Presidente del Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia Dr. Fredy Canchihuamán al Telf.: 01-3190000 anexo 2271.

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar en cualquier momento. Participante Fecha Nombre: DNI: Testigo Fecha Nombre: DNI: Fecha Investigador Nombre: DNI

Criterios éticos En la presente investigación, se tuvo en consideración los principios del Informe Belmont, creado por el Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos, titulado 56 “Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación”, importante documento histórico en el campo de la ética médica, el informe Belmont explica y unifica los principios éticos básicos de diferentes informes de la Comisión Nacional y sus regulaciones que incorporan sus recomendaciones⁴⁷. a. Respeto por las personas: El principio de respeto a las personas se divide en dos requerimientos morales separados: el requerimiento de reconocimiento de la autonomía y el requerimiento de aquellos con autonomía disminuida. Respetar la autonomía es dar valor a las opiniones y elecciones de las personas así consideradas y abstenerse de obstruir sus acciones a menos que estas produzcan un claro perjuicio a otros. El respeto al sujeto de investigación, abarca la totalidad de su ser con sus circunstancias sociales, culturales, protegiendo la autonomía de todas las personas y tratándolas con cortesía, respeto, por ello en esta investigación se tuvo en cuenta el consentimiento informado (Anexo 2), por lo tanto los sujetos de estudio decidieron participar voluntariamente en el presente estudio. b. Beneficencia: Las personas son tratadas de una forma ética no solo respetando sus decisiones y protegiéndolas del daño sino también

haciendo un esfuerzo por asegurar su bienestar. El principio de beneficencia se trata del deber ético de buscar el bien para las personas participantes en una investigación con el fin de lograr los máximos beneficios y reducir al mínimo los riesgos de los cuales deriven posibles daños o lesiones, en la presente investigación este principio va referido a los sujetos participantes garantizando la minimización de riesgos. 57 c. El principio de justicia: El principio de justicia es que los iguales deben ser tratados de un modo igualitario. Cada formulación se menciona algunas propiedades relevantes en base a la cual deberían ser distribuidas las cargas y beneficios: 1) A cada persona una participación igual; 2) A cada persona de acuerdo con sus necesidades individuales; 3) A cada persona de acuerdo a sus esfuerzos individuales; 4) A cada persona de acuerdo a su contribución social; 5) A cada persona de acuerdo con sus méritos. El principio de justicia está referido al uso de procedimientos razonables, no explotadores y bien considerados para asegurarse que se administren correctamente, en esta investigación las investigadoras confían de aplicar la encuesta en las mismas condiciones para todos los participantes.

