



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN
PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2022**

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

AUTOR:

LIC. YUPANQUI ROMAN DE GUTIERREZ VIVIANA REGINA

<https://orcid.org/0000-0001-9461-6778>

ASESOR:

MG. FAJARDO CANAVAL MARIA DEL PILAR

<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Viviana Regina Yupanqui Roman de Gutierrez , con DNI 43244249 , en mi condición de autor(a) del trabajo académico titulado " Satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes del área de emergencia en el hospital regional de Ica 2022 ", presentada para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es original y que se han respetado los derechos de autor y no se ha incurrido en ningún tipo de plagio, ni violado los derechos de autor de terceros en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

30 de noviembre del año 2022.



Viviana Regina Yupanqui
Roman de Gutierrez
DNI: 43244249



María Del Pilar Fajardo Carnaval
DNI 25697604

Anexo D. Hoja de informe de similitud

2° ENTREGA

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uma.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Maria Auxiliadora
SAC

Trabajo del estudiante

1%

4

revistas.urp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

6

webcache.googleusercontent.com

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

1%

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCION	8
II, MATERIALES Y METODOS.....	14
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	17
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	19
ANEXO	26

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES	26
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y/O ASENTIMIENTO INFORMADO	33
ANEXO D. INFORME ORIGINALIDAD	35

RESUMEN

Objetivo: Describir el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes del área de emergencia en el Hospital Regional de Ica, 2022. **Materiales y métodos:** el cual emplea un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, transversal, no experimental. Donde la población de análisis estará conformada por 150 pacientes hospitalizados en el área de emergencia con una muestra de estudio de 108 pacientes. El instrumento cuenta con 46 ítems los cuales están divididos en las 6 dimensiones dicho instrumento tiene 4 opciones de respuestas de 1 a 4. **Resultados:** los resultados se presentarán mediante estadística descriptiva empleando tablas y frecuencias que son necesarias en el desarrollo del trabajo según el nivel y enfoque. **Conclusiones:** el trabajo de investigación permitirá brindar herramientas necesarias para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia, ya que los datos aportaran información necesaria para la mejora de la variable en futuras investigaciones.

Palabras claves: satisfacción, cuidados, accesibilidad (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: Describe the level of satisfaction of nursing care in patients in the emergency area at the Regional Hospital of Ica, 2022. **Materials and methods:** which employs a quantitative, descriptive, cross-sectional, non-experimental design approach. Where the analysis population will be made up of 150 hospitalized patients in the emergency area with a study sample of 108 patients. The instrument has 46 items which are divided into the 6 dimensions, the instrument has 4 response options from 1 to 4. **Results:** the results will be presented through descriptive statistics using tables and frequencies that are necessary in the development of the work according to the level and approach. **Conclusions:** the research work will provide the necessary tools to improve the level of satisfaction of patients in the emergency area, since the data will provide the necessary information to improve the variable in future research.

Keywords: satisfaction, care, accessibility (Source: DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Atraves de muchos estudios realizados en Latinoamérica se conoce que entre el 20 a 30% de los pacientes considera como baja la calidad del servicio recibido (1). En nuestro país se estima que el 10 a 30% de la población atendida sentirse satisfecha en cuanto a la atención recibida lo que en marca que la satisfacción de los pacientes se ve de forma positiva en cuanto a los servicios que reciben por parte de las instituciones de salud (2).

En otros países hablar de satisfacción es una traducción de la calidad de servicios que se ofrece en el sistema de salud; Así mismo la satisfacción de los usuarios o pacientes de los servicios de salud en México se presenta que el 71,37% de los usuarios indican estar insatisfechos con el servicio brindado donde los principales elementos de la insatisfacción se contribuyen al tiempo de espera para las consultas y la ineficiencia para la realización de exámenes físicos así mismo los diagnósticos mal planteados (3).

Por otro lado, en otra investigación se tiene que el 81,2% de los usuarios percibe que la calidad de atención se debe al trato que reciben del personal sanitario lo que hace favorable su nivel de satisfacción, pero pese a estos resultados los indicadores como tiempo de espera y un mal diagnóstico siguen siendo factor de la mala calidad del servicio e insatisfacción del paciente (4).

La satisfacción del usuario en cuanto a los servicios de atención se muestra como resultados de la percepción que tiene el paciente de los servicios básicos como son equipos, personal, etc. Donde según un estudio realizado en el año 2018 en la ciudad de Milagro señala que el 77 y 73% de los pacientes se encuentran satisfechos con los servicios que se brindan a los pacientes en los hospitales (5).

En el Perú Villar et al Evaluaron la calidad de los servicios que brinda el sector de salud donde se encontró que el 68,9% encuentra una satisfacción promedio de estos servicios (6). Así mismo en el año 2019 en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati entre los meses de mayo a noviembre se han presentado un alrededor de 109 quejas entre ellas 47,7% han sido presentadas por familiares de los pacientes del servicio de emergencia, por otro lado, el 23,5% refirió haber recibido un inadecuado trato por parte del personal y el 23% sentirse desconforme por la demora en la atención, por lo cual el nivel de percepción y satisfacción por la calidad del cuidado (7).

Los estudios de satisfacción del usuario en cuanto a los servicios recibidos por parte del estado evalúan las características de los principales productos de inversión en función a su efecto en la salud de los usuarios que son atendidos en los diversos servicios (8).

Según las evaluaciones se puede decir que la satisfacción es el resultado de todo un proceso cognitivo de la información que se relaciona con la expectativa del usuario que es brindado por los servicios de la salud. Donde los procesos que se relación van en función a la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, la revisión y diagnóstico (9).

Por otro lado, según los estudios realizados en Huancayo de Julio a noviembre del 2020 se tiene que el 63,3% y el 39,4% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia indicaron estar insatisfechos en cuanto a la calidad de atención (10).

La satisfacción del paciente es el resultado de la relación entre los profesionales en cuanto al trato y el paciente (11); la relación entre estos elementos genera beneficios en el paciente elevando la satisfacción y complacencia entre el colectivo social, quien es el encargado de percibir y valorar la calidad de atención del sistema de salud (12).

La satisfacción del paciente se ve reflejada en las expectativas que se tiene por los servicios de salud, siendo esta la capacidad de poder satisfacer de manera positiva

la expectativa que se tiene; Así mismo se traduce como un indicador fundamental de la calidad de atención que mide de manera objetiva la satisfacción del paciente frente a la calidad de atención de los servicios prestados por instituciones de salud (13).

Es decir que es importante mencionar que la satisfacción de los pacientes con relación a los servicios de salud requiere ser un indicador de calidad que requiere que esta sea brindada por parte de los profesionales de salud de manera óptima (14), estos indicadores de calidad se comparan con los procesos o también llamados aspectos técnicos e interpersonales que son la estructura básica de la satisfacción como la organización y la calidad del trato (15).

Palmer menciona que para que la atención sea eficaz y mejore la satisfacción del paciente es necesario invertir en recursos materiales y humanos, lo cual se traduce en factores de calidad que se definen en la satisfacción del paciente ante los cuidados y la calidad de atención recibida (16).

Es necesario establecer una relación interpersonal que involucre al personal de salud con los pacientes considerando que la calidad de atención del personal médico y enfermero influye en la satisfacción de quien recibe estos servicios (17).

Asu vez De la Cuesta menciona que existen tres elementos básicos en la relación de la satisfacción con la perspectiva que tiene el paciente y estos se resumen al sentir tratado como persona, el poder recibir información adecuada y oportuna y el cuidado que reciben para su recuperación (18).

Ante ello se puede definir la satisfacción del paciente como un conjunto de aspectos que evalúan los cuidados y la atención recibida, es decir es el resultado de medida de la expectativa del paciente ante los servicios (19).

Por otro lado, se puede mencionar que es una respuesta emocional sobre aspectos que sobresalen en la atención recibida y son evaluadas mediante un indicador de satisfacción de la calidad de atención (20); la satisfacción se define como el

resultado de la actitud ante la intervención o la experiencia que influyen de manera positiva o negativa en la calidad de atención (21).

Es muy probable que dentro del sistema de salud no se cumplan con el ideal de garantizar una buena calidad de atención, pero si es posible lograr identificar las carencias, faltas e ineficiencias del sector salud, lo cual ayudara a buscar alternativas de solución ante la insatisfacción del paciente mejorando la atención en el servicio en el área de emergencia (22).

Hablar de satisfacción es mencionar los criterios que evalúan los servicios de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes, así mismo se considera unos de los ejes de evaluación de la salud en cuanto a la concepción y metodología de medición, por otro lado, se es la clave de la mejoría de los elementos que constituyen los procesos de una buena comunicación entre los profesionales y pacientes (23).

Se puede mencionar las dimensiones de satisfacción entre las cuales tenemos la confiabilidad que se define como la capacidad de realizar o desempeñar funciones las cuales se traducen en el buen funcionamiento de servicio (24); la validez como la capacidad de lograr en el paciente un efecto positivo del servicio (25); la lealtad como un valor el cual se manifiesta como la capacidad de identificación del personal con la institución (26).

Prado, M.P. y Reyes, I. M. (27), en Colombia en el año 2021, dentro de su trabajo de investigación “Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud” trabajo que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes, la investigación sigue un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo en una muestra de 8 pacientes, donde los resultados que el nivel de satisfacción es alto en cuanto a la administración de tratamientos oportunos, concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes permite visualizar un excelente nivel de satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y hospitalización.

Vizcaino, J. y colaboradores (28), trabajo desarrollado en Perú con su trabajo titulado “Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco” tuvo como objetivo determinar a través del desempeño del personal de salud el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de Urgencias. Se empleó una investigación descriptiva en una muestra de 96 pacientes, los resultados indican que los pacientes de sexo femenino han percibido un mejor trato y orientación por parte del personal de enfermería, sin embargo, los pacientes de sexo masculino presentaron mayor rapidez al momento de su atención. Concluyendo que es importante que el desempeño del personal de enfermería se vea reflejado en el nivel de satisfacción de los pacientes.

Quizhpe (29), Ecuador en el año 2017 dentro de su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ignacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo Febrero-junio 2016” con el objetivo principal de analizar el nivel de satisfacción del paciente con relación a la calidad de atención recibida. Siendo una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo de diseño no experimental; con una muestra de 239 usuarios de dos hospitales; empleándose el cuestionario SERVQHOS donde los resultados mencionaron que el 51% y 54% de los pacientes indican estar satisfechos con la calidad de atención brindada por el hospital. Llegando a la conclusión que la calidad de atención en estos hospitales tiene excelentes resultados evidenciándose en la satisfacción del paciente.

Arroyo (30), en Trujillo – Perú en el 2018 dentro de su trabajo “Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo - 2017” donde el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica Pronto Salud, con un diseño descriptivo transversal de método inductivo, en una muestra de 332 pacientes, se obtuvo como resultados que el nivel de satisfacción encontrado se ubica en una categoría media alto y se concluye que la calidad sí influye en la satisfacción del paciente.

Dios y Nole (31), Tumbes – Perú 2018 “Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017”. Para

determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes, con diseño no experimentales de nivel correlacional, en una muestra de 351 pacientes donde los resultados demostraron que el nivel de satisfacción de los pacientes se encuentra en una categoría regular señalando que se encuentran satisfechos con la calidad de atención, concluyéndose que existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes.

Olaza (32), Huaraz – Perú 2018 “Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2016”. Trabajo realizado para valorar la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el servicio de emergencia, el tipo de investigación realizada es de enfoque mixto con una muestra de 227 pacientes, donde los resultados demuestran que el 69,3% se encuentra insatisfechos en cuanto a los estándares de calidad y el 60% estar insatisfechos en cuanto a la calidad del servicio, concluyendo que la alta insatisfacción de los pacientes es debido a que el hospital no cuenta con el compromiso de cumplir con los estándares de calidad, y son estos estándares los que se deben de mejorar para poder visualizar la satisfacción del paciente.

El presente trabajo es importante porque busca que los resultados obtenidos permitan describir el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Regional de Ica en servicio de emergencia, así mismo ver que la calidad de atención en este servicio sea el adecuado para los pacientes.

Al momento de describir el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención esto permitirá al hospital adoptar medidas de mejora en el personal de salud para con ello cumplir con los estándares de calidad que necesita el hospital para que la población de pacientes y usuarios se sientan satisfechos.

Así mismo el trabajo se justifica en tres niveles en donde la justificación teórica se realizará con el fin de obtener información adecuada y oportuna del comportamiento de la variable. La justificación práctica permitirá que este trabajo genere un gran impacto en la población de pacientes quienes serán los beneficiarios en la aplicación de nuevos estándares.

Dentro de la justificación metodológica se puede mencionar que el estudio selecciono de manera adecuada el tipo y diseño de investigación a emplearse para así poder obtener la información requerida de la muestra en función a la variable de estudio.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P (33), El presente trabajo empleara un enfoque cuantitativo el cual tiene como propósito recolectar datos mediante la aplicación de instrumentos, realizando el procesamiento de la información mediante estadística descriptiva e inferencial a partir del comportamiento de las variables. Así mismo, nivel de investigación corresponde a un descriptivo el cual busca especificar características y cualidades importantes del fenómeno que se analiza, siendo de diseño no experimental ya que no busca mejorar nada de la variable de estudio.

2.2 POBLACIÓN

En el presente trabajo se trabajará con una población de 150 pacientes ingresados al servicio de emergencia, para el cálculo de la muestra se aplicó un muestreo probabilístico empleándose la fórmula de poblaciones finitas por lo cual la muestra quedará conformada por 108 pacientes del servicio de emergencia. Aplicando así mismo criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- El participante debe ser paciente de emergencia
- ser mayor de edad
- Firmar de manera voluntario el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- No ser paciente del área de emergencia
- Ser menor de edad

- No querer firmar el consentimiento informado.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

La siguiente investigación tiene como única variable la satisfacción de los cuidados de enfermería, siendo una variable cualitativa según su naturaleza con una escala de medición ordinal.

Definición Conceptual. La satisfacción se define como una evaluación que se le da a los diversos servicios y cuidados según la percepción del paciente (34).

Definición operacional. La variable de estudio será medida con el cuestionario CARE Q, en el hospital Regional de Ica, la cual expresa 6 dimensiones como: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El trabajo empleara como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual es una técnica que se realiza bajo la aplicación de diversos instrumentos entre ellos el cuestionario (35).

El instrumento que se empleará para la medición de la variable Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia será el cuestionario CARE Q o también conocida como la escala de satisfacción del usuario, la cual fue diseñada por Patricia Larson en 1998, la cual fue validada en español en 2008 y aplicada a la población colombiana, con una confiabilidad de Alpha de Crombach de 0,88 y empleada en el 2016 en Trujillo. Este instrumento tiene 6 dimensiones cuyo valor de medición es satisfacción alta, media y baja (36) (37).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para el desarrollo del trabajo de investigación se solicitará la carta de presentación a la universidad María Auxiliadora el cual permitirá la aplicación del instrumento en el Hospital Regional de Ica, teniendo acceso a la muestra de aplicación en el área del servicio de emergencia.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de los datos se realizará en el mes de enero el año 2022, el cual se realizará en días hábiles en el área de emergencia, la aplicación del instrumento será con una duración de 15 a 20 minutos de aplicación, calificando los cuidados recibidos en dicho hospital.

.2.6.MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Para el análisis de resultados se realizará estadística descriptiva donde se hallará la frecuencia, media aritmética y desviación estándar para visualizar la medición de la variable a evaluar, para ello se procederá a procesar la información en el software estadístico SPSS 23 de manera ordena y sistematizada.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Entre los aspectos a considerar tenemos los 4 principios básicos que dan la protección a cada uno de los participantes en el cual se realizara primero la aplicación del consentimiento informado para proceder con la aplicación del instrumento (38).

Principio de autonomía. La población de estudio tiene el pleno derecho de tomar la decisión de poder participar en la aplicación del instrumento (38).

Principio de Beneficencia. La población será la beneficiada ya que los resultados obtenidos permitirán mejorar y aplicar propuestas de mejora en función a la población de estudio y la variable de estudio (38).

Principio de maleficencia. El principal objetivo del estudio es no provocar daños a la población al momento de la aplicación del instrumento (38).

Principio de justicia. Todos los participantes tienen los mismo derechos y preferencias, así mismo de ser elegido de manera igualitaria en la participación voluntaria del instrumento (38).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			x	x																
Búsqueda bibliográfica			x	x	x	x	x	x												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			x	x	x	x	x	x												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			x	x	x	x	x	x												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación			x	x	x	x	x	x	x											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			x	x	x	x	x	x	x	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				x	x	x	x	x	x	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					x	x	x	x	x	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						x	x	x	x	x										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							x	x	x	x										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							x	x	x											
Elaboración de los anexos							x	x	x											
Aprobación del proyecto									x	x										
Trabajo de campo										x	x	x	x	x	x					
Redacción del informe final: Versión 1											x	x	x	x	x	x	x			
Sustentación de informe final																	x	x		

3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2021				TOTAL
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	s/.
Equipos					
1 Pc	1300				1300
Memoria	65				65
Útiles de escritorio					
Lápiz	3				3
Borrador	3				3
Carpeta	1	15			15
Hojas bond		10			10
Folder	3	10			10
Material Bibliográfico					
copias	30	30	10	10	80
Otros					
Pasaje	50	20	20	20	110
Comida	50	10			60
Recargas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	500				500
Imprevistos*		100		80	180
TOTAL	1430	270	50	170	2416

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Urquiza Raúl. SATISFACCIÓN LABORAL, Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD. Rev. Méd. La Paz [Internet]. 2012 [citado el 26 de diciembre del 2021] ; 18(2): 65-69. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es
2. Casalino-Carpio GE. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Perú Med Interna. 2008;21(4):143–52. [citado el 26 de diciembre del 2021]. Disponible en: http://medicinainterna.net.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf
3. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998; 40: 3-12. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
4. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229- 238. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102049892003000300005
5. Fariño J; Cercado A; Vera E; Valle J y Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. [Internet]. [Citado el 30 de noviembre 2021] 39(32) Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
6. López MV, Cuba EY, Villafuerte CG, Angulo-Bazán Y. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud. Rev Peru Med Integrativa [Internet]. [citado 30 de noviembre

- 2020];1(3). Disponible en:
<http://rpmj.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/24>
7. Cordova-Buiza Franklin, Tapara-Sinti Jennyfer, Gallardo-Tello Nancy E. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM (Ed. impresa) [Internet]. 2021 [citado 2022 Oct 23]; 24(5): 277-277. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es
 8. Swan, J.E, Trawick, I.F, Carroll, M.G. Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study. NA – Advances in Consumer Research. 1982; 8: 77 – 82. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en:
<https://www.acrwebsite.org/volumes/9790/volumes/v08/NA-08>.
 9. Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. Sport Management Review. 2002; 5(2): 99 – 128. [citado el 26 de diciembre del 2021] Doi: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70063-6).
 10. Febres y Mercado; Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] [citado 30 de noviembre 2021]; 20(3). Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
 11. Ávila, T., & De los Ríos, J. L. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación En Educación de Enfermería, 22(2), 128–137. [citado el 26 de diciembre del 2021]. Disponible en:
<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2953/2642>
 12. Westbrook, R.A. Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets. Journal of Retailing. 1981; 57(3): 68-85. [citado el 26 de diciembre del

2021] Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-319-16937-8_7

13. Cleary, P, Edgman-Levitan, S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. Journal of the American Medical Association. 1997; 278(19): 1608-1612. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9370508>
14. Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1a ed. México. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5424>
15. Bobadilla, A y Martínez, C.(1998). Características que se relacionan con la Satisfacción Usuaría en el Centro de Salud Mental de la Comuna La Pintana. (Tesis). Santiago de Chile: Pontifica Universidad Católica de Chile. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Palmer H. (1983). Ambulatory Health Care Evaluation. Principles and Practice. Am Hosp Publish. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://archive.org/details/ambulatoryhealth0000palm/page/n5/mode/2up>
17. Alvarado R, Vera A. (2001). Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de Hospitales del Sistema Nacional de Servicios de Salud en Chile. Rev. Chil Salud Pública; 5: 81-89. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-348125>
18. De la Cuesta, C. (1997). An Exploratory Investigation Of The Sources Of Patient Satisfaction in Ambulatory Care. Soc Sci Health; 3: 223-231
19. Donabedian A. (1993). Clinical Performance and Quality Health Care.; 1: 14- 17. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequ

20. Linder-Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*. Vol.16. N° 5, p. 577-582. [citado el 26 de diciembre del 2021]. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(82\)90311-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2)
21. Lozano JA.(1997). Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. (Tesis). Arequipa Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=googlescholar&id=GALE|A156448587&v=2.1&it=r&sid=googleScholar&asid=f43a090d>
22. Gilmore CM, De Moraes H. (1996) Manual de gerencia de la calidad. Washington DC. OPS PALTEX. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: [file:///C:/Users/EVELYN/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20\(3\).%209.pdf](file:///C:/Users/EVELYN/Downloads/Manual%20de%20gerencia%20de%20la%20calidad%20(3).%209.pdf)
23. Deming, Edwards W.(1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
24. Zeithman, Valerie A. y Bitner Jo.(2002) Marketing de servicio. 2da. Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf
25. Cronbach, Lee J.(1971). Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas. [citado el 26 de diciembre del 2021].
26. Reichheld Frederick F.(2003) El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the loyalty efecto 1996 editorial norma. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en:

https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf

27. Parrado, MP. y Reyes, IM. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Bol.Sem.Inv.fam [Internet]. 2 de julio de 2021 [citado 21 de octubre de 2022];2:52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
28. Vizcaino, A; Vizcaino, V; Fregoso, G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Artículo Científico, Scielo, Jalisco, México. [citado el 20 de octubre del 2022] Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>
29. Quizhpe, G. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención de salud recibida en el Hospital Manuel Ygnacio Monteros vs Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja periodo febrero - julio 2016. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja – UNL, Loja, Ecuador. [citado el 26 de diciembre del 2021] Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19530>
30. Arroyo, J. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Clínica Pronto Salud, Trujillo - 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo – UNT, Trujillo, La Libertad, Perú. [citado el 26 de diciembre del 2021] Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11341>
31. Dios, D. & Nole, W. (2018). Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Tumbes – UNT, Tumbes, Perú. [citado el 26 de diciembre del 2021]. Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/240>
32. Olaza, A. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2016. Tesis de

- Maestría, Universidad San Martín de Porres – USMP, Lima, Perú. [citado el 26 de diciembre del 2021] Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3489>
33. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
34. Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. 2007;22(3):133–40. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-lasatisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
35. Ceupe B. ¿Qué es una encuesta? [Internet]. Questionpro. 2020. p. 1–11. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
36. Alva C. Satisfacción del Paciente Pos operado Inmediato sobre el Cuidado de Enfermería del Servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2016. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2001/1/RE_ENFE_CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF
37. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care–Q” en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enfermería [Internet]. 2016;4(4):8. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en <https://www.google.com/search?q=DialnetEstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449.pdf&oq=DialnetEstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV->

[6986449.pdf&ags=chrome..69i57j69i60l2.800j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](#)

38. Almiñana M. Los 4 principios básicos de Bioética. Soc catalana Med Fam y Comunitaria [Internet]. 2002;1–24. [citado el 26 de diciembre del 2021] Disponible en http://gestorweb.camfic.cat/uploads/ITEM_540_EBLOG_1848.pdf

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DEL CUIDADO								
Título: SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	N° de items	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción del cuidado de enfermería	Variable cualitativa	La satisfacción se define como una evaluación que se le da a los diversos	La variable de estudio será medida con el cuestionario CARE Q, en el hospital Regional de	Accesibilidad	- Apoyo - Ayuda	1, 2,3, 4, 5	Alto Medio Bajo	El cuestionario CARE Q tiene 4 opciones de respuesta con una escala
				Explica y facilita	- Enfermedad - Tratamiento - Recuperación	6, 7, 8, 9, 10.		
				Conforta	- Comodidad - Entorno	11, 12, 13, 14, 15, 16,		

		servicios y cuidados según la percepción del paciente (34).	lca, la cual expresa 6 dimensiones como: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento			17, 18, 19.		mínima de 46 y mayor de 184.
				Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades - Prevenir 	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.		
				Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Cercanía y presencia física 	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38.		
				Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de cada usuario - Dominio técnico científico. 	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, mi nombre es Viviana Regina Yupanqui Roman de Gutierrez , estudiante de la universidad Maria Auxiliadora del programa de Segunda especialidad en emergencia y desastre, con la finalidad de pedir su colaboración en la participación del proyecto “SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2022”, el cual será un instrumento que me permitirá tomar datos necesarios para emplearlos en el trabajo, este cuestionario es anónimo y no tiene preguntas validad o no. Ante cualquier duda, hacerlas llegar para darle las indicaciones de ellas.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y selecciona la adecuada marcando con una (x) de acuerdo a tu percepción en cuanto la calidad de los cuidados que tiene el personal de enfermería con ustedes los pacientes.

DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo del paciente:

a. Femenino () b. Masculino ()

Grado de instrucción:

1. Primaria
2. Secundaria
3. Técnico
4. Profesional

II. CUESTIONARIO

Pregunta:	NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
D1: ACCESIBILIDAD				
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				

La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
La enfermera responde rápidamente a su llamado				
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
D2: EXPLICA Y FACILITA				
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
D3: CONFORTA				
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
La enfermera es alegre.				

La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
La enfermera lo escucha con atención.				
La enfermera habla con usted amablemente.				
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
D4: SE ANTICIPA				
La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche				
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				

La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
D5: MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA				
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
D6: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				

La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
La enfermera es calmada.				
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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

Título del proyecto: “SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA EN PACIENTES DEL AREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2022”

Nombre y apellidos del investigador principal: Viviana Regina Yupanqui Roman de Gutierrez

Propósito del estudio: Describir el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería en pacientes del área de emergencia en el Hospital Regional de Ica, 2022,

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a XXXX coordinador de equipo (teléfono móvil N° XXXX) o al correo electrónico:

XXXXX@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la, correo electrónico:

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he

sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

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

.....
Firma del participante