



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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CUIDADOS DE**  
**ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**REGIONAL DE ICA, 2022”**

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

**AUTOR:**

**LIC. LUJAN MAYURI, SAUL IVAN**

**<https://orcid.org/0000-0003-3205-0654>**

**ASESOR:**

**Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR**

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

**ICA – PERÚ**

**2022**

**AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

Yo, **LUJAN MAYURI SAUL IVAN** , con DNI **42681971** , en mi condición de autor de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **título profesional de especialista en enfermería en emergencias y desastres** de título **“Nivel de satisfacción y cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital Regional de Ica, 2022”** **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

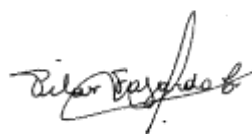
Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO<sup>1</sup>** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 11% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 17 días del mes de diciembre del año 2022.



---

Lic. Saul Ivan Lujan Mayuri  
DNI: 42681971



---

Mg. Fajardo Canaval, Maria del Pilar  
DNI: 25697604

---

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

# INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

## 2DA ENTREGA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>11</b> %	<b>10</b> %	<b>5</b> %	<b>7</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a> Fuente de Internet	4 %
<b>2</b>	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	2 %
<b>3</b>	<a href="http://revistas.itsup.edu.ec">revistas.itsup.edu.ec</a> Fuente de Internet	1 %
<b>4</b>	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
<b>5</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
<b>6</b>	<a href="http://rpmesp.ins.gob.pe">rpmesp.ins.gob.pe</a> Fuente de Internet	1 %
<b>7</b>	Cecilia Rita RÉ. "Morinian Complexity and the Nursing Curriculum", Investigación y Educación en Enfermería, 2020 Publicación	1 %
<b>8</b>	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1 %
<b>9</b>	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
<b>10</b>	<a href="http://iris.paho.org">iris.paho.org</a> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas  Activo  
Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidencias < 1%

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	24
ANEXOS .....	32

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO D HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>38</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación del nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022. **Materiales y métodos:** enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estará conformada por todos los pacientes que acuden al servicio de emergencia de junio a diciembre 2022 siendo 30 pacientes. Para la técnica y acopio de información se optará por un cuestionario con 22 interrogantes para la variable satisfacción y de los pacientes y 46 para medir los cuidados de enfermería; los cuales serán resueltos por los pacientes, previa autorización y consentimiento de los mismos. **Resultados.** los resultados serán tabulados, codificados y procesados a través de una base de datos en el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 27 dando paso a la conformación de tablas y figuras. **Conclusiones:** La indagación contribuirá con información relevante en favor de un sistema público de salud de calidad, por medio de las acciones que las autoridades respectivas puedan tomar para mejorar las capacidades del personal de enfermería en su atención, y alcanzar niveles de satisfacción deseados por los usuarios.

**Palabras claves:** Satisfacción, enfermería, cuidados, emergencias. (DeCS)

## **ABSTRACT**

The present research, entitled "Level of satisfaction and nursing care provided by nurses attending the emergency service of the Regional Hospital of Ica 2022", whose purpose is to determine the degree of relationship between the level of satisfaction with nursing care provided by nurses attending the emergency service of the Regional Hospital of Ica 2022. The methodology used responds to a quantitative approach, basic type, relational level and non-experimental cross-sectional design. The population will consist of all patients attending the emergency department, and using a non-probabilistic sampling by convenience, the sample will be equivalent to 30 patients who are treated in the emergency department of the Regional Hospital of Ica; to whom a questionnaire will be applied for the measurement of each of the variables, with their previous authorization and consent. Consequently, the results will be tabulated, coded and processed through a database in the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software version 27.

**Keywords:** Satisfaction, nursing, care, emergencies. (DeCS)

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción del paciente es un asunto controversial, en los sistemas de salud, considerándola como muestra de la calidad del servicio, siendo para la enfermería un resultado importante e incuestionable, pues está relacionado con el bienestar del paciente. La satisfacción, es medida por medio de la expectativa de quien es atendido y la asistencia de salud observada, viéndose reflejada en el cumplimiento o superación de las expectativas (1).

De acuerdo con los valores registrados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año los países de recursos bajos registran entre 5.7 y 8.4 millones de muertes (60%) como consecuencia de una deficiente atención y los países de altos recursos registran que de cada 10 pacientes 1 sufre daños cuando recibe una atención y 7 de cada 100 pacientes contraen una infección, es decir, una salud de elevada calidad provendría 2.5 miles de decesos (2).

En cuanto al profesional de enfermería, éste es el 50% del personal sanitario que existe en el mundo, y son los encargados de prestar sus servicios al sistema sanitario. En el transcurso de los años, el personal de enfermería ha formado parte de la primera línea de lucha contra epidemias y pandemia, exponiendo su caridad, valor, y coraje. La pandemia de COVID-19 ha sacado a relucir el imperativo de dar solidez al personal de salud a nivel universal (3).

Aproximadamente en el mundo hay 28 millones de enfermeros, el 30% laboran en la Región de las Américas, lo que equivale al 56% de la fuerza laboral de salud total, más del 80% se encuentran trabajando en países cuya población conforma el 50% de la total en el mundo; estimando la falta de 5.9 millones de profesionales, quedando demostrada la insuficiencia del número de profesionales de enfermería (4).

Muchos estudios revelan las deficiencias que existe en el personal de enfermería; en ese sentido, se propone la necesidad de invertir en la formación profesional del personal de enfermería y generar mayores y mejores puestos de trabajo para la especialidad, permitiendo ello garantizar un servicio de calidad, con sentido humano, dignificando su labor y compensando el esfuerzo que realizan al cuidar a las personas (5).



Considerando el incremento exponencial de la demanda de pacientes con COVID-19, el Ministerio de Salud (MINSA), busca perfeccionar la disposición de atención a los pacientes, a través, de la capacitación constante al profesional de enfermería, quien es considerado como parte fundamental durante el proceso de cuidado al enfermo, por medio de un trabajo continuo y permanente, con el fin último de optimizar la calidad de vida y conseguir su bienestar (6).

Estudios realizados en el Perú acerca de los niveles de satisfacción de los pacientes en los nosocomios del MINSA demuestran que el 50% de ellos manifiestan haber recibido un trato poco amable o empático, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) en el 2018, reveló que 3 de cada 4 usuarios señalan haber percibido una atención buena o muy buena; donde los pacientes con menor satisfacción presentaron un problema de salud crónico (7).

Según el Instituto Nacional del Niño de San Borja en un informe, señaló que el 2019, el servicio de emergencia realizó un total de 22,240 atenciones de urgencias a niños, niñas y adolescentes de Lima y otras regiones del país, en la cual hizo hincapié en el incremento del 28% comparado al año anterior (8).

El servicio de emergencia es la unidad orgánica responsable de suministrar cuidado médico eficiente las 24 horas del día, a quienes su salud esté en un escenario de emergencia; teniendo áreas de: Triage, Admisión, tópicos de atención, salas de observaciones, otras, brindando una atención inmediata, con acceso a las historias clínicas permitiendo la continuidad de la atención del paciente (9).

También, el servicio de emergencia es el punto de contacto entre el paciente y el establecimiento, además, de ser una unidad de alta demanda; por ello es necesario definir los elementos condicionantes para establecer la calidad de atención, permitiendo conocer la realidad de la institución, establecer protocolos de mejora continua entorno a la calidad de atención prestada, brindando una asistencia digna, de calidad; siendo este un derecho humano y constitucional (10).

Por consiguiente, el trabajo de las enfermeras en las unidades de emergencia está basado en aptitudes científicas y principios éticos, sumado a sus habilidades, además de realizar un manejo adecuado de las competencias, que supera la metodología de enfermería en el proceso del cuidado, pues no se basa en la rapidez de la atención, sino en el cuidado óptimo que se tiene para realizar las funciones, de lo cual va a depender un servicio de calidad (11).

A nivel local, resultados evidenciados de un estudio realizado en un Hospital de Ica, se tiene que, de 31 pacientes, el 64.5% tiene satisfacción media o regular, mientras que el 19.4% tiene satisfacción alta (12).

Resultados evidenciados en un estudio realizado en el Hospital Regional de Ica, más del 60% de pacientes manifestaron estar insatisfechos con los servicios de salud; por otro lado, más del 75% de los usuarios externos evidenciaron insatisfacción en cuanto al trato del servicio de salud (13).

Al respecto, se debe disponer de una preparación completa a nivel personal, académico y profesional que garantice una adecuada realización de los procedimientos, pues ante una situación de emergencia el personal de enfermería es quien actúa rápidamente (14).

En el Hospital Regional de Ica, quien desde el año 1948 se le denominó como el Área de Salud de Ica; tiene como propósito lograr el trabajo en equipo para la habilitación del hospital como nivel III-1 y luego ser acreditado en el nivel III-1 del MINSA. Considerado como el hospital con mayor capacidad resolutive de la región, cuenta con personal capacitado y certificado (15).

Sin embargo, a pesar de consumir las normas establecidas por el MINSA sobre la calidad de atención, los pacientes y sus familiares evidencian insatisfacción sobre el servicio de emergencia, las quejas constantes demuestran su malestar, señalando indiferencia del personal de salud. Por lo tanto, medir la satisfacción generará nuevas evidencias para el Hospital, permitiendo conocer el grado de satisfacción del paciente, dando inicio a proyectos de mejora en calidad de atención.

En base a lo anterior se plantea como interrogante: ¿Existe relación entre el nivel de satisfacción y cuidados de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022?

La satisfacción es definida como el resultado positivo de un determinado servicio brindado, es decir es un indicador propio de los servicios de salud, considerando que existen diferentes factores que influyen en la satisfacción del paciente como: brindar información, tiempo de espera, demanda de atención, y personal de salud deficiente; en otras palabras, la satisfacción es un fenómeno que se da por las culturas de diversos grupos sociales (16).

La satisfacción en el ámbito sanitario, permite definir a la calidad de atención del mismo, entonces la calidad es la capacidad que puede tener un nosocomio acerca de la asistencia sanitaria que ofrecen sus colaboradores con el propósito de satisfacer sus necesidades respecto al servicio brindado principalmente por el personal de enfermería quien debe minimizar los riesgos que puedan suscitar durante el proceso de atención (17).

El MINSA (2021), considera que la satisfacción del usuario externo forma parte de los constructos primordiales respecto a la evolución de la calidad, la cual, se realiza a través de mediciones, en base de las encuestas que están desarrolladas con el fin de evaluar la calidad de atención y la satisfacción. Los resultados servirán para mejorar continuamente la calidad, logrando observar las disconformidades existentes entre la calidad deseada y la calidad observada (18).

En los servicios de emergencia, es oportuno realizar una mejora continua respecto a la calidad que estos brindan, el conocer las opiniones de los usuarios, ayuda a incorporar visiones futuras sobre las actividades que realizan los profesionales de salud. Con ello, evaluar la calidad es la manera ideal para hacer un análisis exhaustivo de algunos aspectos referidos a los servicios y evidenciar las dificultades que condicionan la satisfacción de los usuarios (19).

Por otro lado, partiendo desde la mirada del paciente, se examina la calidad de atención de enfermería, llegando a beneficiar a la organización que presta los servicios. La enfermería debe de investigar sobre la calidad del cuidado que proporcionan a los pacientes, por medio de la percepción de los mismos, basar

cómo es su estadía hospitalaria, para poder ir cambiando sus prácticas del cuidado con el fin de tener una recuperación inmediata (20).

Para evaluar la satisfacción del paciente se consideran dos teorías. La primera es la teoría cognitiva: es la valoración de determinados componentes (atributos y expectativas), relacionados con el procesamiento de la información. Afirma que la satisfacción equivale al producto del procesamiento intelectual de la información. Algunos de los planteamientos de la teoría cognitiva son: Paradigma de la des confirmación de expectativas, propuesta por Richard Oliver; paradigma del nivel de comparación, planteado por LaTour y Peat; teoría de la equidad, propuesta por Homans y teoría de la atribución causal. (21).

La segunda, es la Teoría afectiva: guardan relación con los estados de ánimo y emociones; al recibir un servicio, el paciente genera respuestas afectivas las cuales son necesarias para poder analizar la satisfacción, está considera a los afectos positivos o emocionalidad placentera y los afectos negativos o emocionalidad displacentera.

La calidad en salud es la capacidad que tienen los servicios de salud para suministrar los más altos beneficios con el menor nivel de riesgo para los pacientes, de acuerdo a los recursos disponibles. Además, la calidad del servicio dependerá de la interacción entre la entidad y los usuarios, así como, de factores socio comunicativos tales como: la capacidad de respuesta de la organización, la actitud de los colaboradores y la capacidad de los profesionales (22).

La calidad en salud está asociada a la infraestructura, material informativo, medicina, personal capacitado, desarrollo económico, y una adecuada gestión administrativa y acatamiento de los tiempos de espera; por lo que, al lograr cubrir con las percepciones de los usuarios, se obtendrá un servicio de calidad. Existen modelos diferentes para evaluar la calidad del servicio y determinar el nivel de satisfacción, sin embargo, el considerado es el modelo Service Performance (Servperf) de Cronin y Taylor (11).

El modelo Servperf en la evaluación del servicio, Cronin y Taylor (1992), después de varios estudios empíricos, concluyeron que el modelo Servqual carece de pertinencia para valorar la calidad del servicio, ya que, éste evalúa la expectativa

y la percepción del servicio, expone la diferencia de lo que espera el paciente y lo que el servicio le brinda (23).

Las dimensiones que presenta el modelo Servperf son: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad (24).

Considerando a la Organización Panamericana de Salud OPS y la OMS, la enfermería se ocupa del cuidado individual y colectivo de las personas, el profesional de enfermería especialista en urgencias/emergencias, facilita los cuidados necesarios a las personas que tienen problemas de salud crítica, lesiones con alto riesgo y vigilancia o cuidados intensivos; llegando a tomar decisiones rápidas, demostrando la ética y la práctica asistencial (25).

En el ámbito de cuidados de enfermería, expertos definen que la satisfacción del paciente respecto al cuidado del enfermero, es el grado de convergencia, entre lo que el paciente espera sobre el cuidado ideal que debe recibir, y la atención real que recibe. Para el Colegio de Enfermeros del Perú (2020), consideran que las enfermeras cumplen un rol central en los sistemas de salud, donde en el 2019 iniciaron una campaña interna "Turing Now" promovida por la OMS y el Consejo Internacional de enfermeras (CIE) teniendo como finalidad potenciar las actividades y competencias, para poder contar con personal de enfermería empoderado y calificado, capaz de fortalecer a las entidades sanitarias (26).

El rol de la enfermería, dentro de sus funciones esenciales, se derivan en cuatro áreas: impulsar la salud (i), advertir la enfermedad (ii), devolver la salud (iii) y apaciguar el sufrimiento (iv); siendo una de sus metas la recuperación de la salud los pacientes, por medio de rehabilitación. Además, el profesional debe participar de manera activa en actividades que fomenten la recuperación de la salud, donde al momento de determinar un tratamiento, debe hacer uso de sus conocimientos y destrezas (27).

En ese sentido, la educación de enfermería desempeña un rol clave. Asimismo, debe explicar el tratamiento o procedimiento a emplear, para que el paciente manifieste su aceptación o rechazo, llegando a reconocer las necesidades del paciente para ayudar a satisfacerlas (27).

Teniendo en cuenta el rol de la enfermera, el cual, orienta a instaurar una relación entre la calidad y cuidado humanizado, se presenta a la teoría del cuidado humanizado de Watson, la cual, se establece a partir de dos perspectivas fundamentales: la filosofía del cuidado y la teoría de cuidados transpersonales (28).

Si bien es cierto que las enfermeras pueden ayudar a resolver problemas de salud, esta no puede crear ni restaurar la salud, por ello Watson, ofrece algunas condiciones donde el paciente puede resolver sus propios medicamentos. Sin embargo, otros autores plantearon modelos y teorías que están relacionados con la calidad del cuidado humanizado (29).

La satisfacción de la calidad del cuidado, se realiza por medio del cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument), instituido por Patricia Laso y Ferketich (1981), con la finalidad de identificar las conductas de los cuidados enfermeros dispensados. La evaluación consta de 6 subescalas de comportamientos enfermeros: Accesibilidad, explica y facilita, se anticipa, mantiene una relación de confianza, monitorea y hace seguimiento (30).

En el ámbito internacional, se tiene a Castro y colaboradores (10), en Quito-Ecuador, en el año 2021, su estudio “Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención”, la metodología empleada responde a un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal; y la muestra estuvo conformada por clientes internos y 154 externos. Concluyeron que los factores sí condicionan la disposición de atención del servicio de emergencia.

Parrado y Colaboradores (31), en Villavicencio-Colombia, durante el año 2020, su estudio “Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en Instituciones de Salud”, emplearon la metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, y transversal, también aplicaron el cuestionario de Care Q a ocho personas hospitalizadas, donde concluyeron que existe una recepción positiva de los pacientes en cuanto al trabajo de enfermería en Villavicencio.

Vásquez y colaboradores (32), en Puebla-México durante el año 2018 desarrolló su tesis “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”, la metodología empleada por los autores respondió a un enfoque cuantitativo, descriptiva, de corte transversal, la encuesta SERVPERF fue aplicada a 395

pacientes. Concluyeron que los pacientes estuvieron satisfechos con la atención percibida, llegando a ser mayor al 60 por ciento.

En el ámbito nacional, Collantes y colaboradores V (33), en Chota-Perú, durante el año 2021, en su exploración “Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero”. Emplearon la metodología sujeta a un enfoque cuantitativo, de diseño relacional, no experimental y transversal. Concluyeron, que el nivel de satisfacción y los cuidados de enfermería, no están relacionados significativamente.

Becerra y colaboradores (13), en Ica-Perú, durante el año 2020, en su estudio “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19”, la metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo y transversal, donde concluyeron que los pacientes externos muestran insatisfacción con la atención que perciben del nosocomio.

Napa A (34), en Ica-Perú, en el año 2020, desarrolló su investigación “Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica”, basándose en una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, donde concluyó que el 76.18% afirmaron estar insatisfechos por el trato al que están sujetos dentro del nosocomio.

Hernández y colaboradores (35), en Lima-Perú en el año 2019, en su estudio “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados”, la metodología empleada fue analítica de corte transversal. Llegaron a concluir que 3 de cada 4 usuarios califican como muy buena o buena la atención que reciben en los establecimientos del MINSa.

Becerra y Colaboradores (36), en Ica-Perú, en el año (2019), en su exploración “Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero Colas”, emplearon la metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal; los autores concluyeron que, para lograr mejorar los niveles de satisfacción global, se debe implementar el PCC (Plan Cero Colas)

Sandoval y colaboradores (37), En Lambayeque-Perú, en el año 2018, su investigación “Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque” , la metodología empleada en la indagación responde a un enfoque cuantitativo, descriptivo transversal, Concluyeron, en la presencia de una satisfacción alta (76.61%) en los pacientes del servicio de cirugía.

En ese sentido, el estudio cuenta con justificación teórica, debido a que no se han realizado investigaciones similares dentro del Hospital, por ello se planteó la realización, la cual servirá de base y sustento documental, además que adoptará información que será útil para futuros estudios. A nivel metodológico, la exploración se argumenta en el método científico, pues se plantea desarrollar instrumentos que se espera sean replicados en nuevas investigaciones.

La importancia práctica, se explica porque el fenómeno de estudio responde a una problemática de gran relevancia, como lo es el sistema público de salud, donde los usuarios deben recibir una atención de calidad que vele por su bienestar integral.

De esta forma, el estudio con sus resultados beneficiará a éstos, por medio de las acciones que las autoridades respectivas puedan tomar para, por un lado, mejorar las capacidades del personal de enfermería en su atención, y alcanzar niveles de satisfacción deseados por los usuarios, brindándoles una mejor y mayor calidad de vida.

Sumado a ello, el paciente satisfecho continuará haciendo uso de los servicios de salud, manteniendo los lazos con los proveedores, pues no mejorar el nivel de calidad, es costoso para los gerentes o directores de los Hospitales y para el MINSA. El presente estudio tiene como objetivo determinar el grado de relación del nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que en los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022.



## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

El estudio tiene un enfoque cuantitativo porque hará uso de las herramientas estadísticas, los datos serán tabulados, llegando a mostrar la información a través de tablas y gráficos, mismos que serán interpretados. De tipo básica, porque tendrá en cuenta las teorías que son relevantes para la satisfacción del paciente y el cuidado de enfermería, poniendo énfasis en la realidad observada. Dicho estudio también servirá de antecedente para futuras investigaciones (38).

Es de nivel relacional ya que buscará conocer el grado de relación entre las variables de interés (39). El diseño no experimental-transversal, porque el investigador no va a intervenir en el desarrollo, pues sólo observa y estudia los fenómenos por medio de un análisis (40). Será de corte transversal, ya que se encargará de medir las variables sin hacer manipulación alguna; y la recolección será en un específico momento con el fin de caracterizar las variables (41).

### **2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

En el estudio la población es el total de pacientes que, son atendidos semanalmente en el Hospital Regional de Ica en el servicio de emergencia, siendo 30, los cuales, extrapoblados al periodo de 5 semanas que durará el trabajo de campo, da un total de 150 pacientes atendidos en el área de emergencia; se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde la muestra será equivalente a 30 pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia.

Al respecto, los criterios de selección se precisan enseguida:

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes con edades mayores o iguales a 18.
- Pacientes que no tienen vínculo familiar con los trabajadores del nosocomio.
- Pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.
- Pacientes que no tienen alguna discapacidad que les imposibilite enunciar su opinión.

- Participación voluntaria en el estudio luego de haber recibido la información acerca de los objetivos y características del estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que tienen vínculo familiar con los trabajadores del nosocomio.
- Pacientes que no son atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.
- Pacientes que presentan alguna discapacidad que les imposibilite enunciar su opinión, y que no están con algún familiar o acompañante.

## **2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **Variable 1:** Satisfacción de los pacientes

**Definición conceptual:** es la consecuencia de un proceso cognitivo de la información por medio de la expectativa del paciente y la percepción de la atención brindada por el servicio de salud (1).

**Definición operacional:** se tiene que se conforma por medio de cinco dimensiones, siendo: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía, seguridad; mismos que serán medidos por medio del cuestionario Servperf.

### **Variable 2:** Cuidados de enfermería,

**Definición conceptual:** es la atención especializada que pueden recibir las personas de diferentes edades, enfermos o sanos de todos los entornos (25).

**Definición operacional:** se tiene que se conforma por medio de 6 dimensiones, las cuales son: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza; y monitorea y hace seguimiento; mismos que se medirán empleando el cuestionario Care-Q.

## **2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

La técnica a utilizarse para el acopio de información será la encuesta, que es una técnica que se realiza con la aplicación de un cuestionario a una población determinada (42).

El instrumento de la variable cuidados de enfermería se utilizará el cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument), esbozado en 1998 por la enfermera Patricia Larson, el cual, fue adaptado y empleado en diferentes países. Inicialmente estuvo constituido por 50 ítems en inglés, pero en una validación realizada en Colombia por la enfermera Gloria Sepúlveda se determinó la exclusión de 4 ítems (30).

En el Perú el instrumento fue aplicado por Cardenas, Cobeñas y García (2017) quienes realizaron la validación de contenido, logrando una correlación entre el test 1 y el test 2 de  $r=1,0$  (43). Sin embargo, de acuerdo a los requerimientos de la universidad, se someterá a confiabilidad por una prueba piloto de 30 participantes, calculando el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor deberá ser igual o mayor a 0.7.

Dicho instrumento se encuentra constituido por 46 ítems fraccionados en seis dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento, cada ítem valorado como: (1) nunca, (2) a veces, (3) casi siempre, (4) siempre.

Para la variable satisfacción del paciente se utilizará el cuestionario Servperf (Service Performance) diseñado en 1992 por Cronin y Taylor. Al respecto, en el Perú se han efectuado diferentes exploraciones para medir esta variable, pero no en muestras parecidas al de la presente investigación; por lo que, se someterá a validación de juicio de expertos para garantizar la consistencia de los ítems según los constructos que se buscan medir (24).

Tras una respuesta satisfactoria de lo anterior, se dará paso al cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor deberá ser igual o mayor a 0.7, por medio de una prueba piloto de 30 participantes. El instrumento consta de 22 ítems, segmentadas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía, seguridad, con alternativas de respuesta: (1) totalmente en

desacuerdo, (2) desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

## **2.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Llevar a cabo el permiso y coordinaciones antes de la recolección de datos: para ejecutar la indagación se procederá a solicitar al director del Hospital Regional de Ica el permiso para acceder al servicio de emergencia, y así, no tener inconvenientes para gestionar con los pacientes sus respuestas; considerando los criterios de selección postulados, para el correcto llenado de los instrumentos.

Aplicar los instrumentos de recojo de información: para el suministro de datos se aplicará un trabajo de campo, durante cinco semanas, cinco días de la semana (sábado, domingo, miércoles, jueves y viernes), y en horarios de 11:00 am a 1:00 pm y de 4:00 pm a 8:00 pm. Se le explicará a cada paciente del servicio de emergencia los objetivos del estudio, invitándolos a participar, de igual manera se les hará entrega de la aprobación informada para su colaboración. El llenado de cada cuestionario durará un promedio de 15 a 20 minutos. Después de haber recolectado la información, se tendrá la verificación correcta del llenado de cada uno para su posterior análisis.

## **2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Luego de la recolección de información, se elaborará una base de datos en el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 27, donde se van a codificar las variables para ser analizadas mediante la aplicación de estadísticas descriptivas haciendo uso de tablas y gráficos para su presentación. Posteriormente, se hará el análisis de normalidad de Shapiro Wilk por ser una muestra menor a 40 registros, para luego decidir el coeficiente de correlación a aplicar para comprobar las hipótesis de estudio, dando paso al uso de la estadística inferencial, en este caso, con la intención de determinar el grado de relación entre las variables.

## **2.7. ASPECTOS ÉTICOS**

La indagación se sustenta en los principios éticos, siendo los siguientes (44):

**Principio de autonomía:** todas las personas deben recibir un trato autónomo, teniendo derecho a la protección, será aplicado al momento de abordar al participante brindando información sobre el estudio y mediante el consentimiento informado siendo el documento que permitirá la colaboración formal de los participantes (45).

**Principio de beneficencia:** el no dar cumplimiento a este principio, está penado legalmente, se trata de actuar en beneficio de los demás, es decir hacer el bien (45). Se informará de los términos y condiciones dentro del estudio a cada uno de los participantes.

**Principio de no maleficencia:** prevenir daños o no incurrir a ellos, es decir no provocar maltrato, ni dolor, ni sufrimiento físico, psicológico o social (44). Se les informará a los participantes que la indagación no incorpora riesgo absoluto en contra de su salud o integridad.

**Principio de justicia:** es la igualdad, equidad, exige el trato a las personas por igual, llegando a rechazar la discriminación por cualquier motivo (45). Se dará un trato igualitario a cada una de las personas, mediante un trato basado en la cordialidad y el respeto.



### 3.2. RECURSOS FINANCIEROS

MATERIALES	2021		2022			ABRIL	TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO		S/.
<b>Equipos</b>							<b>S/ 3,340.00</b>
Computadora/laptop	S/ 2,800.00						S/ 2,800.00
Impresora	S/ 500.00						S/ 500.00
Memoria	S/ 40.00						S/ 40.00
<b>Útiles de escritorio</b>							<b>S/ 173.00</b>
Lapiceros	S/ 6.00						S/ 6.00
Resaltadores	S/ 8.00						S/ 8.00
Papel bond A-4	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00		S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 75.00
Tinta de impresora	S/ 40.00		S/ 4.00			S/ 40.00	S/ 84.00
<b>Material bibliográfico</b>							<b>S/ 196.00</b>
Impresiones de archivos	S/ 20.00	S/ 15.00	S/ 18.00	S/ 20.00	S/ 20.00		S/ 93.00
Fotocopias	S/ 10.00	S/ 8.00	S/ 6.00	S/ 8.00	S/ 10.00		S/ 42.00
Libros	S/ 30.00						S/ 30.00
Espiralados	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 1.00	S/ 0.00	S/ 10.00		S/ 31.00
<b>Otros</b>							<b>S/ 480.00</b>
Servicio de internet	S/ 35.00	S/ 35.00	S/ 35.00	S/ 35.00		S/ 35.00	S/ 175.00
Telefonía móvil	S/ 30.00	S/ 30.00	S/ 30.00	S/ 30.00		S/ 30.00	S/ 150.00
Pasajes	S/ 25.00	S/ 30.00	S/ 35.00	S/ 25.00		S/ 40.00	S/ 155.00
<b>Bienes de bioseguridad</b>							<b>S/ 200.00</b>
Mascarillas desechables	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00	S/ 25.00		S/ 125.00
Guantes desechables	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 10.00		S/ 50.00
Alcohol en gel	S/ 5.00	S/ 5.00	S/ 5.00	S/ 5.00	S/ 5.00		S/ 25.00
<b>Recursos humanos</b>							<b>S/ 200.00</b>
Asesoramiento	200.00						S/ 200.00
<b>Imprevistos</b>			50.00	50.00			<b>S/ 100.00</b>
<b>TOTAL</b>							<b>S/ 4,689.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2020 septiembre; 20(3). [cited 2022 enero 26]. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397).
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2021 noviembre 20. [cited 2022 enero 20]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Online].; 2020 [cited 2021 noviembre 18. [cited 2022 enero 26]. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>.
4. Cassiani S, Munar jimenez E, Umpiérrez Ferreira A, M P, Leija Hernández C. The state of nursing in the world and the Region of the Americas at the time of the COVID-19 pandemic. Pan American Journal of Public Health; 2020. Report No.: 44. [cited 2021 diciembre 20]. Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
5. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo: Invertir en educación, empleo y liderazgo. OMS, Geneva; 2020. [cited 2022 enero 26]. Available from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>.
6. Organización Internacional del Trabajo. El sistema de salud del Perú: Situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva 2013 1e, editor. Lima: OIT; 2013. [cited 2021 diciembre 03]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2401.pdf>.



7. Tenorio-Carranza J, Bustamante-López L, Campos M. Personal characteristics of the patient and their perception of the quality of care provided by the nurse in the medicine service. *Revista Rebién*. 2021; 10(3): p. 1 - 12. [cited 2021 diciembre 16]. Available from: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/106/104>.
8. Instituto Nacional del Niño de San Borja. Servicio de emergencia realizó más de 22 mil atenciones a niños de Lima y provincias en el 2019. [Online].; 2019 [cited 2021 diciembre. [cited 2022 febrero 13]. Available from: <http://www.insnsb.gob.pe/blog/2020/01/14/servicio-de-emergencia-realizo-mas-de-22-mil-atenciones-a-ninos-de-lima-y-provincias-en-el-2019/#:~:text=Un%20total%20de%2022%2C240%20atenciones,anterior%20que%20alcanz%C3%B3%2017%2C426%20atenciones>.
9. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. Norma técnica. Lima: Dirección General de Salud de las personas, Dirección de servicios de salud, Lima; 2007. [cited 2022 enero 26]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>.
10. Castro-Montenegro D, Chamorro-Cabrera E, Rosado-Onofre L, Miranda-Gómez L. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Criterios*. 2021 junio 16; 28(1). [cited 2022 enero 25]. Available from: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios/article/view/2597>.
11. Chuquicusma T, Luján P, Sánchez M, Montalban Y, Silva RRC. Calidad del servicio y nivel de satisfacción en el Hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de la universidad del zulia*. 2020;; p. 39 - 51. [cited 2022 enero 24]. Available from: <https://n9.cl/or6aw>.
12. Guerrero-Elena F, Elera-Ojeda R. Post-operation satisfaction on quality nursing care in a north peruvian hospital. *Recien*. 2022; 11(2): p. 7-21. [cited 2022 febrero 23]. Available from: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/90/119>.

13. Becerra-Canales B, Pecho-Chavez L, Gómez-León M. External user satisfaction in a primary health care facility during the covid-19 pandemic. *Revista médica Panacea*. 2020; 9(3): p. 165 - 170. [cited 2022 enero 21]. Available from: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>.
14. García A. Papel del personal de enfermería en situaciones de emergencia: desastres. *Ocronos*. 2021 marzo 6; 4(3): p. 1 - 72. [cited 2022 enero 20]. Available from: <https://revistamedica.com/papel-enfermeria-situaciones-emergencia/#Resumen>
15. Hospital Regional de Ica. Hospital Regional de Ica. [Online].; 2016 [cited 2021 noviembre 20]. Available from: <https://www.hrica.gob.pe/index.php/institucional/mision-y-vision-del-hospital#>.
16. Castelo W, Castelo A, Rodríguez J. Patient satisfaction with medical care emergency. *Revista cubana de enfermería*. 2016; 32(3). [cited 2022 febrero 28]. Available from: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>.
17. Galián I, Llor P, Ruiz J, Jiménez J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Anales del sistema sanitario de Navarra*. 2018; 41(2). [cited 2021 diciembre 26]. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272018000200181](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000200181)
18. Ministerio de Salud. Plan de satisfacción del usuario externo. Lima: Hospital "Victor Larco-Herrera: Oficina de gestión de la calidad, Lima; 2021. [cited 2021 diciembre 20]. Available from: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/view/621/1499>.
19. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the

general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad social Milagro, 2018. Ciencia digital. 2019; 3(3): p. 162 - 177. [cited 2022 enero 19]. Available from:

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/artic le/view/621/1499>.

20. Puch-Ku G, Uicab-Pool G, Ruiz-Rodriguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016; 24(2): p. 129 - 136. [cited 2022 enero 26]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>.

21. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente Investigación y Educación en Enfermería. Investigación y educación en enfermería. 2014; 22(2): p. 128 - 137. [cited 2022 enero 30]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.

22. Loli A, Carpio J, Vergara A, Cuba E, Morales S, Flores M, et al. Satisfaction and service quality in public and private organizations Lima Metropolitan. IIPSI. 2013; 16(1): p. 171 - 190. [cited 2021 noviembre 18]. Available from: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926/3150>.

23. Ramos E, Mogollón F, Santur LCI. The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. Universidad y sociedad. 2020; 12(2). [cited 2022 enero 21]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417).

24. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Vargas J. Evaluacion del servicio de urgencias en un hospital público a través del modelo Servperf. Red internacional de investigadores en competitividad. 2016 noviembre;; p. 530 - 543. [cited 2022 enero 26]. Available from: <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1332/1001>.

25. Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud. Enfermería. [Online].; 2020 [cited 2021 noviembre 30]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
26. Colegio de Enfermeros del Perú. La enfermería es la esperanza de la salud del Perú. El nuevo rostro de salud. 2020 octubre 17;; p. 1 - 8. [cited 2022 enero 07]. Available from: <https://cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/10/SUPLEMENTO-COLEGIO-DE-ENFERMEROS-DEL-PERU-42-ANOS.pdf>.
27. Arco-Canales O, Suarez-Calle Z. Role of nursing professionals in the Colombia health system. Universidad y salud. 2018;; p. 171 - 182. [cited 2022 enero 20]. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>.
28. Urra E, Jana A, García M. Some essential aspects of Jean Watson thought and her transpersonal caring theory. Ciencia y enfermería. 2014; 17(3): p. 11 - 22. [cited 2022 febrero 17]. Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>.
29. León C. The new in nursing theories and the precedents of historical importance. Revista Cubana de enfermería. 2017; 33(4). [cited 2021 enero 07]. Available from: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587/301>.
30. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Revista colombiana de enfermería. 2016 agosto; 4: p. 8 - 25. [cited 2021 diciembre 23]. Available from: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>.
31. Parrado M, Reyes I. Nursing care satisfaction in hospitalized users in health institutions, Villavicencio, Colombia: Piloting. Boletín semillero de investigación en familia. 2020;(2): p. 52 - 60. [cited 2022 enero 29]. Available from: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>.

32. Vásquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel.Jarquín Á, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa M, et al. Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. Rev. Salud Pública. 2018; 20(2): p. 254 - 257. [cited 2022 febrero 05]. Available from: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es..>
33. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermo. FACSsalud UNEMI. 2021; 4(7): p. 11 - 22. [cited 2022 enero 26]. Available from: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>.
34. Napa A. Satisfaction of the external user going to the emergency service of the Regional Hospital of Ica. Year 2018. Revista enfermería a la vanguardia. 2019; 7(1): p. 49 - 58. [cited 2021 diciembre 16]. Available from: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205>.
35. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública. 2019; 36(4). [cited 2022 enero 29]. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009).
36. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: Experiencia del plan "cero colas" en Ica, Perú. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. 2019; 36(4): p. 658 - 663. [cited 2022 febrero 13]. Available from: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4299>.
37. Sandoval-Vásquez D, Díaz-Flores K, Vasquez-Revilla M, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández L, Yacarini-Martínez A, et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque-2018. Experiencia en medicina. 2018; 4(4): p. 138 -

142. [cited 2022 enero 15]. Available from: <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>.
38. Ñaupas H, Palacios J, Valdivia M, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis. 5th ed. México DF: Ediciones U; 2018. [cited 2021 diciembre 02]. Available from: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>.
39. Arias J. Proyecto de tesis Guía para la elaboración Arequipa: Agro cursos; 2021. [cited 2021 diciembre 11]. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/350072280\\_Proyecto\\_de\\_Tesis\\_guia\\_para\\_la\\_elaboracion](https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion).
40. Hernández-Sampieri R. Metodología de la investigación La paz: McGraw-Hill; 2018. [cited 2022 enero 09]. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
41. Cabezas E, Andrade D, Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica Ecuador; 2018. [cited 2022 febrero 15]. Available from: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>.
42. Gallardo E. Metodología de la investigación Huancayo: Universidad Continental; 2017. [cited 2022 enero 26]. Available from: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_U\\_C\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf).
43. Cardenas RM, Cobeñas CR, Garcia JR. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Universidad Peruano Cayetano Heredia, Lima; 2017. [cited 2022 enero 10]. Available from:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

44. Alvarez P. Ética e investigación. Dialnet. 2018; 2: p. 122-149. [cited 2022 enero 19]. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>.
45. Mora L. Ethical and bioethical principles applied to the quality of nursing care. Revista cubana de oftalmología. 2015; 28(2): p. 228 - 233. [cited 2022 febrero 20]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcuboft/rco-2015/rco152i.pdf>.

## ANEXOS

### ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES								
VARIABLES	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Tipo de variable según su naturaleza:</b> Cualitativa.  <b>Escala de medición:</b> Ordinal	Es el resultado de un proceso cognitivo de la información por medio de la expectativa del usuario y la atención percibida por el servicio de salud (1).	La variable será evaluada por medio de un cuestionario que consta de 22 ítems	Fiabilidad	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	5 ítems (1-5)	Alto Medio Bajo	Las dimensiones del Servperf se obtuvieron por medio de las puntuaciones medias de los ítems recogidos en una escala likert con 5 opciones. Los puntajes se transformaron en una escala de 22 – 110 para facilitar su interpretación, en la cual se determinó que, a mayor puntuación, mayor satisfacción.
					¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?			
					¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?			
					¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?			
					¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó?			
				Capacidad de respuesta	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	4 ítems (6-9)		
					¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?			
					¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?			
				Tangibilidad	¿La atención en farmacia de emergencia fue rápida?	4 ítems (10-13)		
					¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
					¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
					¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
				Empatía	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	5 ítems (14-18)		
					¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
					¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?			
					¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?			
					¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?			
				Seguridad	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	4 ítems (19-22)		
					¿El médico que le atención le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
					¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?			
¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
					¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado			



<b>CUIDADOS DE ENFERMERÍA</b>	<b>Tipo de variable según su naturaleza:</b> Cualitativa.	La atención especializada que pueden recibir las personas de diferentes edades, enfermos o sanos de todos los entornos (25).	La variable será evaluada por medio de un cuestionario que consta de 46 ítems.	Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	5 ítems (1-5)	Las dimensiones del Care-Q se obtuvieron por medio de las puntuaciones medias de los ítems recogidos en una escala likert con 4 opciones. Los puntajes se transformaron en una escala de 46-184 para facilitar su interpretación, en la cual se determinó que, a mayor puntuación, mayor cuidado de enfermería.
					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.		
				Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	5 ítems (6-10)	
					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.		
				Conforta	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	9 ítems (11-19)	
					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.		
				Se Anticipa	La enfermera habla con usted amablemente.	10 ítems (20-29)	
					La enfermera involucra a su familia en su cuidado.		
					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 está 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.							
Mantiene relación de confianza	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	9 ítems (30-38)					
	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.						
	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.		
			Monitorea y hace seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	8 ítems (39-46)	
				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 cuándo es necesario llamar al médico.		

## ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### SATISFACCION DE LOS PACIENTES - CUESTIONARIO SERVPERF



#### I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy estudiante de la carrera de enfermería de la Universidad María Auxiliadora, y me encuentro realizando una investigación, donde el objetivo es Determinar el grado de relación del nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022. Para ello requiero de su colaboración para que permita recabar información de valor, muy importante para este estudio.

#### II. INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se le presentarán una serie de preguntas, donde deberá marcar la que más se ciñe a su opinión, solo una. Se le garantiza el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos.

#### DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )

Las alternativas son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo

Preguntas		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?					
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?					
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?					
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia de emergencia fue rápida?					
<b>Seguridad</b>						
10	¿El médico que le atención le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
<b>Empatía</b>						
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
<b>Aspectos tangibles</b>						
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

## CUIDADOS DE ENFERMERÍA CUESTIONARIO CARE-Q



### I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy estudiante de la carrera de enfermería de la Universidad María Auxiliadora, y me encuentro realizando una investigación, donde el objetivo es Determinar el grado de relación del nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica 2022. Para ello requiero de su colaboración para que permita recabar información de valor, muy importante para este estudio.

### II. INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se le presentarán una serie de preguntas, donde deberá marcar la que más se ciñe a su opinión, solo una. Se le garantiza el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos.

#### DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )

Las alternativas son: (1) Nunca, (2) a veces, (3) casi siempre, (4) siempre

Preguntas		1	2	3	4
<b>Accesibilidad</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>Explica y facilita</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>Conforta</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>Se anticipa</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				

28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>Mantiene relación de confianza</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	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.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuándo 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:** NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2022

**Nombre de la investigadora principal:** LUJAN MAYURI SAUL IVAN

**Propósito del estudio:** Determinar el grado de relación del nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería que acuden al servicio de emergencia del 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 ....., coordinadora de equipo.

**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 SAUL IVAN LUJAN MAYURI	Firma
Nº de DNI 42681971	
Nº teléfono móvil 995763587	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Ica, \_\_\_ de diciembre de 2022.

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

---

Firma del participante.