



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

**“NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE  
ATENCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO  
DELGADO, AREQUIPA 2022”**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**AUTOR:**

**LIC. ESTHER VERONICA IDME APAZA  
<https://orcid.org/0000-0003-1289-9263>**

**ASESORA:**

**Mg. MARIA DEL PILAR FAJARDO CANAVAL  
<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **ESTHER VERÓNICA IDME APAZA**, con DNI **73060059**, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de título “**NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 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** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **18%** 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 aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 20 días del mes de octubre del año 2023.

FIRMA DEL AUTOR  
Esther Verónica Idme Apaza  
DNI: 73060059

FIRMA DEL ASESOR  
Maria del Pilar Fajardo Canaval  
DNI: 25697604

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

---

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.

# VERONICA IDME APAZA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>redi.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCION .....	8
II. MATERIALES Y METODOS .....	18
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	24
ANEXOS.....	28

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable .....	29
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos .....	31
Anexo C. Consentimiento Informado .....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo D. Informe de Originalidad .....	32

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2022. **Materiales y métodos:** enfoque cuantitativo, correlacional, y de diseño no experimental y de corte transversal. La población del estudio estará conformada por un total de 50 pacientes atendidos que acuden al área de Emergencia y Desastres del Hospital Honorio Delgado en Arequipa. Para la Técnica y recolección de datos se utilizará un cuestionario de satisfacción del cuidado de enfermería con 24 ítems y calidad del cuidado de enfermería con 27 ítems, previa autorización y consentimiento informado de los participantes. **Resultados:** los resultados se expresarán a través de tablas y figuras que describirán las variables del estudio. **Conclusiones:** La investigación aportará información valiosa respecto a la atención brindada respecto a la satisfacción del cuidado de los pacientes atendidos en el área de emergencia, considerando la calidad de esta atención

**Palabras Claves:** Satisfacción de la atención, Calidad del cuidado

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between satisfaction with the quality of nursing care in patients in the Emergency and Disaster area of a Hospital in Arequipa, 2022. **Materials and methods:** quantitative, correlational approach, non-experimental and cross-sectional design . The study population will be made up of a total of 50 patients who attend the Emergency and Disaster area of a Hospital in Arequipa. For the Technique and data collection, a nursing care satisfaction questionnaire with 24 items and nursing care quality with 27 items will be used, with prior authorization and informed consent of the participants. **Results:** the results will be expressed through tables and figures that will describe the study variables. **Conclusions:** The research will provide valuable information regarding the care provided regarding the satisfaction of the care of patients treated in the emergency area, considering the quality of this care.

**Keywords:** Satisfaction of care, Quality of care

## I. INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud, se ha manifestado en favor de la calidad y seguridad, por tal motivo los servicios de salud actuales han hecho un principal énfasis en las necesidades de sus pacientes y la satisfacción de ellos, y estos han sido tomados como indicadores clave de la atención médica otorgada, lo cual nos indica que la calidad y la seguridad son pilares para una atención óptima (1).

La OMS a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible nos enfatizan que la calidad es un elemento clave a la cobertura sanitaria universal. Según los datos que nos brindan, se estima que cada año 5.7 a 8.4 millones de muertes producidas son atribuidas a una atención de calidad deficiente en aquellos países de ingresos bajos, que viene a ser un 15% de la mortalidad de estos países (2).

Otros datos que nos dice la OMS, es que 1 de cada 10 pacientes sufren daños al recibir la atención hospitalaria, y prevé que 7 de cada 100 pacientes que se encuentran hospitalizados contraen infecciones relacionadas con la atención hospitalaria. A nivel mundial, la OMS, nos dice que las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: habiendo 1 de cada 8 instituciones sanitarias sin abastecimiento de agua, 1 de 5 sin desagües y 1 de 6 no tiene puntos de lavado de manos para el público. Aunado a esto 1800 millones de personas que constituyen el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles donde existen dificultades en la prestación de servicios de salud esencial con calidad (2).

Según Proaño citando Lancet Global Health en relación a los sistemas de salud de alta calidad que se proveen en los Estados Unidos, tienen un potencial de prevenir cerca de 1 millón de muertes de neonatos 50% de muertes maternas, 2.5 millones de muertes cardiovasculares y 900000 muertes de tuberculosis si se dejara de brindar una atención de mala calidad. Aunado a esto el estudio informa que es necesario realizar mayor investigación en esta área para conocer los factores necesarios para pasar de una baja calidad a una alta calidad de sistemas de salud. El estudio menciona la experiencia del usuario como factor de investigación (3).

Si tomamos en consideración que la experiencia del usuario influye en la calidad de la atención, nos damos cuenta que su percepción es importante para determinar esta calidad. Así nos muestra el estudio de “Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería; una experiencia de centro terciario de Etiopía” en el 2019, dando como resultado una percepción baja para la educación y preparación del cuidado domiciliario y físico con una media de 2,79 y 2,89. De manera general en este estudio la calidad de enfermería no fue satisfactoria ni insatisfactoria con un a media de 3,39 según su medición dejando que un solo 36% este satisfecho con la atención (4).

Con esto podemos ver que la calidad influye en gran medida en la satisfacción del usuario, y su forma de ver el centro de salud. Diversos estudios a nivel internacional demuestran ello, hay que considerar estas perspectivas de los usuarios es a nivel general del centro de salud. Nos queremos centrar en la calidad de atención en los servicios de emergencia, uno de los estudios realizado por Parrado y Reyes, sobre la satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados, en Colombia mostraron que los comportamientos tales como administración de tratamientos médicos y medicinas oportunamente estos aspectos tuvieron una repercusión del 100% como factor determinante, brindar información clara y concisa, ser jovial y escuchar al paciente, explicación de procedimiento influyen en la satisfacción del usuario (5).

Según el informe del Banco Mundial sobre el Panorama de Salud en Latinoamérica y el Caribe para el 2020 la calidad de atención donde nos muestra que sus determinantes tales como las coberturas de vacunación, control de enfermedades prevenibles como el cáncer presentan tasas fluctuantes en las primeras los porcentajes superan el 80% mientras que en el segundo las tasas de supervivencias solo logran 70% evidenciando una calidad en América Latina que con dificultades supera el 50% (6).

Según un estudio realizado en Cuba por Ruiz-Cerino y colaboradores (7), donde evaluaron la percepción de la calidad del cuidado de enfermería de las personas hospitalizadas en una institución pública, se obtuvo un 68% de satisfacción valorando dos percepciones, primero la objetiva relativa a la tecnología con 63%, apariencia de

la enfermera con 53%, estructura con 33% y en la subjetiva valoraron el interés, la información, el tiempo de espera, puntualidad, rapidez, disposición, confianza y trato personalizado teniendo una entre el 40% y 50% lo cual se evidencia que se debe mejorar. En general el estudio nos muestra que el plano subjetivo es muy valorado en percepción sobre si recibe una atención de calidad.

En otro estudio realizado México por Vázquez-Cruz y colaboradores (8), denominado satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica, en el 2020, nos dice que a satisfacción en la atención de enfermería fue de un 74%, además de otros influyentes tales como la accesibilidad y organización que tuvieron 65% y otros elementos tangibles fue 82%, teniendo como resultado con una alta satisfacción al tener valores positivos en las características antes mencionadas.

Asimismo, Lázaro y colaboradores (9), en su estudio titulado Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García de La Habana, en 2021, nos menciona que aquellas dimensiones tangibles, las de fiabilidad en respuesta a las expectativas de 5,85, a seguridad y la dimensión de empatía de 5,98 fueron valoradas en este estudio como principales factores de evaluación para la satisfacción de la atención generada por el personal de salud.

Según el estudio de Flores (10), sobre la satisfacción y su relación con la calidad en Nuevo León, México evalúa el arte del cuidado, la calidad técnica del cuidado y la eficacia y resultado como determinantes del calidad de atención, teniendo la primera para pacientes nuevo en el hospitalización una media del 77,14, la segunda de 79,73 en los mismos pacientes y finalmente 76,94. Considerando que los nuevos pacientes evalúan en mayor medida la calidad de atención que perciben a diferencia de aquellos pacientes que tenían hospitalizaciones previas donde sus percepciones superaban el 90%.

Estos factores determinan la satisfacción de los usuarios, según Dolores Zarza (11), en su artículo titulado la calidad del cuidado y la satisfacción de la persona, nos menciona que para conocer la calidad del cuidado de enfermería existe ciertas particularidades citando las siguientes, la intangibilidad del servicio que prestamos, que es difícil de medir las consecuencias concretas de nuestras acciones sobre la

mejora en la salud de la persona un carácter de interacción entre los que prestan el cuidado y los que los reciben, puesto que la enfermería es una profesión que a diferencia de las otras su interacción se ve muchas veces afectada por la situación de vulnerabilidad del paciente.

Continua Dolores (11), considerando la interacción como única y especial y que ya no se puede repetir, porque una interacción se da en un momento dado y de manera inmediata quedando grabada en la memoria del paciente como de la enfermera, por lo que se considera que no es repetible. Al no ser repetible la calidad es valorada en ese momento y es experimentada de manera distinta por ambos miembros de la interacción. Considerando esto vemos que la calidad de la atención influye mucho en la satisfacción del usuario y aspectos tan básico como el trato son tan valorados como la atención médica.

Un estudio realizado en la Clínica Javier Prado, titulado nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en el año 2019, los resultados concluyen que ellos usuarios manifiestan en mayor porcentaje de satisfacción recibida por los enfermeros de emergencia en las dimensiones de accesibilidad y de monitorización y seguimiento con 62,5%, 61.8% y 58.3% en general, esto debido a que en el nivel de accesibilidad la enfermera siempre respondía rápidamente al llamado y en el de monitorización porque la enfermera siempre proporcionaba un buen cuidado físico (12).

También se nos muestra las otras dimensiones evaluadas como el Confort y una Explicación Facilitadora teniendo un nivel de satisfacción alta con 82.6%, debido a que la enfermera siempre se encuentra alegre y esto le ayuda a tener una mejor entrega de la información. En las dimensiones de Anticipación y si mantiene una relación de confianza presentaron también un alto porcentaje debido a que siempre se mantiene interesada en mantener esta relación de confianza (12).

En otro estudio realizado en Huancavelica, titulado Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia frente al cuidado humanizado de enfermería del hospital Pampas Tayacaja – Huancavelica, publicado el 2018 ejecutado un año antes, donde los resultaron una satisfacción media de 48.9% en relación al

cuidado humanizado de enfermería teniendo esto relación con los sentimientos del paciente, características de la enfermera, dar apoyo emocional dar apoyo físico, priorizar al ser cuidado y la disponibilidad de la atención, concluyendo que un cuidado humanizado se relaciona con una satisfacción por parte del paciente (13).

Otro estudio realizado en Huancavelica por Cuchula Laura (14), donde evalúan la calidad del cuidado enfermería y la satisfacción del paciente muestra que un 49% indican que la calidad del cuidado de la enfermera es moderada y genera una satisfacción regular, el 11.5% señalan una calidad moderada y satisfacción mala y solo un 16.7% una calidad alta y satisfacción excelente para concluir que existe una relación positiva entre la calidad del cuidado en sus dimensiones técnica, humana y entorno y la satisfacción de esta población conformada por adultos mayores.

En Moquegua durante el 2018, en un estudio sobre la satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital Regional de Moquegua en el 2018 se obtuvo un 55.8% se encontraban satisfechos y 44.1% insatisfechos, discutiendo que los pacientes perciben que los servicios de enfermería deben ser mejorados, existiendo alta relación significativa entre la complacencia del usuario y la calidad de enfermería (15).

En Ilo, en el Hospital MINSA II-1 Ilo, se realizó un estudio Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto presentado una calidad buena del 100% para una satisfacción alta, una calidad regular del 82.61% para satisfacción alta y 17.39% una satisfacción media para un nivel de calidad mala, habiendo una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con un  $p=0.00$  determinando la existencia de la relación (16).

Definamos calidad, según Cárdenas y colaboradores (17), la calidad “es un conjunto de propiedades y características de un servicio, productos que satisface las necesidades al usuario o al cliente. La calidad, es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual mejor o peor que las restantes de su especie”, con ello que son propiedades de los objetos o servicios.

Asimismo, Henderson citado por Cárdenas (18), nos define Calidad de la Atención de Enfermería como “la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. La calidad de la asistencia sanitaria debe dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable”.

Cárdenas (17), también nos habla de las dimensiones de la calidad, nos define dos tipos de calidad. La primera dimensión de calidad es la técnica, que está referida a aplicar el conocimiento médico y las ciencias relacionadas a la atención de salud. El segundo componente en la dimensión interpersonal, que se refiere a la interacción que se da entre el profesional de salud y el usuario al momento de brindar la atención. Con lo que nos habla que los componentes de calidad del cuidado de enfermería se encuentran en relación con la buena relación que existe al momento de proveer la atención, en desarrollar una buena interacción todo el tiempo que se del cuidado, buena competencia y organización de servicio.

Donabedian citado por Cárdenas (19), no dice que la Calidad de la Atención es aquella que va a maximizar el bienestar del paciente, teniendo en consideración el balance entre las pérdidas y las ganancias, y se relacionan con todas las partes del proceso de atención. La calidad contiene tres dimensiones la técnica, que está representada por aplicación de los conocimientos y técnicas para la atención del usuario. La siguiente es la interpersonal, que se encuentra representada por el personal de salud que provee la atención de salud y quien recibe la atención de acuerdo a sus expectativas y finalmente la última dimensión es referida al ambiente donde se da la prestación de salud y se produce este intercambio.

Dolores (11), citando a la American Society Control nos define que la satisfacción del usuario se expresa como “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios”, las características a las que se refiere son las siguientes, equidad,

atención de manera igualitaria y con igualdad de oportunidades para todos; fiabilidad, como actuamos con la garantía de no cometer errores; efectividad, respecto a la resolución de problemas de salud de las personas; un buen trato, considerando las distintas culturas y formas de pensar de las personas así como su situación económica y otros aspectos; respeto, hacia las creencias, físicos y valores de las personas; información, brindada por el personal de salud; continuidad, referido al seguimiento de las acciones que se brindaron; confortabilidad, respecto al grado de confort y seguridad del paciente.

Fernández (20) en España, durante el año 2020, en su estudio titulado “Calidad de la regulación enfermera en los centros coordinadores de urgencias y emergencias”, donde analiza la evidencia existente disponible entre la calidad de la regulación de enfermera ante posibles problemas legales resultando que la adecuación es la regulación de las demandas sanitarias relacionando el nivel de urgencia, la calidad de la atención brindada y la óptima gestión de los recursos constituyen la base esta prestación y análisis.

Amat-Salazar y colaboradores (21), en Colombia, durante el año 2019, con su estudio titulado “Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana” evalúa la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo aplicando el Care Q. Resultando una calidad alcanzada del 62% sobre todo en la dimensión de monitorea y hace seguimiento con 73.2% y más baja en anticipa 56.1%, Asimismo 42% refieren no haber sido atendidos o no reconocer a la enfermera del servicio.

Franco (22) en Ecuador, durante el 2019, en su tesis titulada “Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A.”, nos dice que la investigación evaluaron tres dimensiones, que son información de salud, apoyo afectivo, control de decisional y competencias técnicas, donde encontraron que las dimensiones de apoyo afectivo e información de salud son las más incidentes en la satisfacción del usuario, concluyendo que el componente de la interacción humana es uno de los más importantes en el proceso de atención brindada por el profesional de enfermería.

Curasi (23) en Moquegua-Perú, durante el 2019, en su tesis “Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019”, nos dice en su investigación, que la calidad del cuidado fue evaluado mediante sus dimensiones teniendo en las dimensiones entorno y técnica muy buena recepción, en la dimensión humana la calidad fue regular obteniendo como satisfacción un 63,3% una calidad del 50,7% siendo esta regular.

Zúñiga (24) en Ilo-Perú, durante el 2021, en su investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020”, nos dice que en una población constituida por 3 707 pacientes de Emergencia con muestra de 348 pacientes atendidos mostraron que la calidad del cuidado de enfermería es regular con un 90,5% y la satisfacción del usuario es indiferente con un 84,8%, por lo que concluyen que si existe relación entre ambas variables.

García (25) en Piura-Perú, durante el 2018, en su tesis titulada “Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018” en su estudio nos dice, nos da como resultados en un 61,8% un mal cuidado de enfermería y un 49,6 % regular en la dimensión interpersonal, en cuanto a la dimensión técnica se obtuvo 63,4% mala con correlación de Spearman de 0,333 lo cual indica que el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente de correlación positiva.

Rodríguez y colaboradores (26), en Lima-Perú, durante el 2022, en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú” nos dice, en relación a la calidad del cuidado de enfermería el 53.3% presentó un nivel alto de calidad de atención, el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería con relación a la satisfacción en pacientes de emergencia el 86,7% presentó tener satisfacción y el 13,3% insatisfacción, por lo que se encontró una relación significativa entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno.

Asensios (12), en Lima-Perú, durante 2019, en su estudio titulado “Nivel de Satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019” nos dice, la dimensión accesibilidad la de monitorea y seguimiento presentaron un mayor porcentaje de nivel de satisfacción, esto debido a que en la primero hubo una respuesta rápida al llamado y en la segunda porque proporciono buen cuidado físico. En las otras dimensiones de confort y de explica y facilita un porcentaje medio en la primera porque entabla conversación la enfermera y en la segunda porque realiza el seguimiento de la enfermedad y como nivel bajo las dimensiones de anticipa y mantiene relación de confianza

Como hemos podido observar la satisfacción del cuidado de enfermería es un tema importante para tratar, este se encuentra muy relacionado con la calidad del cuidado que la enfermera brinda e incluso se encuentra influenciado por otros aspectos relacionado a la infraestructura del centro de salud. Teniendo en consideración esto nos damos cuenta que la satisfacción es determinante en la vida y atención del paciente. Ahora el paciente de emergencia evalúa aun de mayor manera la calidad de la atención que este recibe porque la atención en el are a de emergencia es muchas veces rápida e incompleta por la cantidad de pacientes que puede haber o por la falta de personal o insumos que demandan estos.

Viendo los antecedentes que tenemos, los pacientes del área de emergencia presentaban un grado de satisfacción respecto a la atención media un valor promedio del 50%, lo cual implica que en algunos centros de atención no hay la calidad requerida para satisfacer al paciente. También debemos tener en cuenta que los pacientes de emergencia muchas veces son pacientes críticos, los cuales en el momento de la atención prestan cuadros clínicos que ponen en riesgo su vida, esto es muy importante porque si la satisfacción de los pacientes no es buena o al menos aceptable nos estaría mostrando una calidad de atención inferior a la requerida.

Revisando la literatura anterior podemos observar que investigaciones relacionadas con la satisfacción y la calidad de los usuarios en las áreas de emergencia no se han realizado en gran proporción sino en menor cantidad. De acuerdo a las investigaciones a nivel internacional no se ha encontrado una proporción adecuada de este tipo de

investigaciones sino en mayor cantidad en la atención primaria asimismo, en los repositorios nacionales si bien existe investigaciones relacionadas a la satisfacción y calidad del usuario respecto al cuidado de enfermería estos se hallan en varios campos y con mayor hincapié en la atención periférica, aquellas investigaciones realizadas en el área de emergencia están en regular cantidad.

Respecto a las implicancias practicas del estudio, los resultados serán difundidos y comunicados con el plano asistencial, administrativo y social del Hospital, con el objetivo de que ellos usen la información en la elaboración de sus guías de practica y manuales de procedimiento en el servicio de Emergencia, para así contribuir a la mejora del desarrollo profesional de la carrera de enfermería así como para la mejora de la calidad de atención por parte de la enfermera en esta área de emergencia.

En cuanto a la relevancia social, los que se beneficien del estudio son los pacientes y familiares de los pacientes del servicio de emergencia. En cuanto al valor metodológico, se utilizó el método científico, un instrumento para la recolección de datos, que tiene aceptación científica, con el fin de aumentar el plano de diversas investigaciones en esta línea de investigación sobre la satisfacción y cuidado de enfermería en emergencia. El objetivo general del estudio es determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes de Emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2022.

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo correlacional con corte transversal al ser un proceso que se basa en la investigación empírica y el análisis de los números estadísticos para respuestas concretas a los posibles efectos además en estas investigaciones solo se observan las situaciones ya producidas que no pueden ser manipuladas el investigador solo observa los efectos al igual que la situación (27). Es transversal porque se estudia al mismo tiempo los factores que generan la situación, así como los resultados que produce (28).

### 2.2. POBLACION

Según el área de Estadística sobre los ingresos y atenciones del Hospital Honorio Delgado de Arequipa la atención durante un mes es de alrededor 2500 atenciones solo en el área de Emergencia (29). Aplicando la fórmula para muestras finitas se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

N = 2500 atenciones mensuales

$$n = \frac{2500 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (2500 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 334$$

Se realizará un muestreo probabilístico por conveniencia puesto que se aplicara la encuesta a los pacientes que se encuentren presentes y acepten la aplicación de la encuesta en el momento de la aplicación.

En relación a los criterios de inclusión, consideramos pacientes con edades mayores a 18 años que se encuentren estables, haber recibido ya la atención de enfermería en

el área de emergencia y puedan dar su consentimiento informado verbal y escrito, deben encontrarse estables al momento de realizar la encuesta sin algún síntoma o signo que lo aturda en el llenado de la encuesta. También se considerara aquellos que sean independientes y que no requieran del apoyo de in familiar.

En cuanto a los criterios de exclusión tenemos: pacientes de emergencia que al momento de la aplicación no se encuentren en condiciones de llenar la encuesta se incluye a pacientes postrados, pacientes con problemas crónicos, pacientes seniles, menores de edad, pacientes con alteración de conciencia.

### **2.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

El presente estudio tiene como variables la satisfacción del usuario y la calidad de la atención del cuidado de enfermería, según la naturaleza de cada una, la primera cualitativa con escala de medición ordinal y la segunda de la misma manera.

#### **Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** Es la evaluación y valoración que el paciente realiza en relación a las dimensiones que la determinan según el servicio que se evalúa (6).

**Definición operacional:** Es la capacidad de evaluar de manera positiva a los pacientes de emergencia de un Hospital de Arequipa, esta variable se evalúa con el instrumento satisfacción del usuario que consta de 24 items y seis dimensiones que son comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad.

#### **Calidad del Cuidado de Enfermería**

**Definición conceptual:** Es el nivel de eficacia y efectividad percibida por el usuario supliendo sus necesidades y percibida (10).

**Definición operacional:** Es grado de satisfacción de las necesidades del paciente según las dimensiones evaluadas por el instrumento, teniendo como dimensiones accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento.

### **2.4. TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION**

La técnica ha utilizarse para la recolección de datos será la encuesta, Casas (30)

citando a García, la define como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados para recopilar y analizar datos de una muestra significativa de casos que representan la población o el universo con el propósito de explorar, describir, predecir y explicar una serie de características.

El instrumento de recolección de datos utilizado para medir la variable de satisfacción es el cuestionario de satisfacción percibida por la persona, creado por Arteaga y modificado por la investigadora Lic. Zúñiga. Este cuestionario consta de 24 ítems y utiliza una escala de Likert de tres alternativas. Fue validado por expertos y participaron cuatro enfermeras especialistas del área de Emergencias y Desastres, con una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,713. Las dimensiones del instrumento se calcularon a partir de las puntuaciones medias de los ítems, que se recolectaron en una escala de Likert con cinco opciones de respuesta. Para facilitar su interpretación, las puntuaciones se transformaron en una escala de 65 a 96 y, a mayor puntuación, mayor satisfacción (24).

El segundo instrumento, CARE Q, modificado por la investigadora Lic. Zúñiga, consta de 27 ítems con una escala de Likert de dos opciones y una confiabilidad de Alfa Cronbach de 0.726. Las dimensiones de CARE-Q se derivaron de las puntuaciones medias de los artículos, que se recolectaron en una escala de Likert de cinco opciones de respuesta. Las calificaciones se clasificaron como altas en una escala de 73 a 108 (24).

## **2.5. PLAN DE RECOLECCION DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para desarrollar el trabajo en campo se solicitará a la Dirección General de Universidad María Auxiliadora una carta de presentación, con ello se gestionará el permiso al director del Hospital Honorio Delgado de Arequipa, en el Servicio de Emergencia y Desastres, para poder abordar a los pacientes atendidos en el área Emergencias y Desastres considerando los criterios de inclusión y exclusión para el desarrollo del cuestionario.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

La recolección de datos se realizará en el mes de junio del presente año, esto se

realizará por 14 días consecutivos de la semana. A los pacientes de emergencia que ya se encuentren estables donde se les dirá los objetivos del estudio, se les explicará y dará el consentimiento informado. El llenado del cuestionario tendrá una duración de 15 a 20 minutos en promedio. Terminado el llenado se verificarán la ficha, valorando la calidad del llenado, un llenado completo y la puntuación obtenida.

## **2.6. METODOS DE ANALISIS ESTADISTICO**

Se utilizarán medidas de tendencia central, frecuencias relativas y estadísticas absolutas junto con pruebas correlacionales para analizar estadísticamente la variable principal y secundaria de esta investigación. La información recopilada se procesará automatizadamente en el paquete estadístico SPSS 23 como última versión lanzada.

## **2.7 ASPECTOS ETICOS**

Se tomarán en cuenta los principios fundamentales de bioética, que incluyen autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. En un mundo donde los descubrimientos y avances tecnológicos y científicos se dan a una gran velocidad basándose en estos principios, se busca normar los actos médicos.

El principio de no maleficencia, que se considera el más importante, no significa que el acto médico no debe causar daño de manera directa o indirecta.

El principio de beneficencia es el siguiente a tratar, los actos médicos deben tener la intención de beneficiar al paciente. El principio de autonomía se refiere al derecho del paciente a tomar la decisión sobre las acciones que realiza en su propio cuerpo y que tienen un impacto directo o indirecto en su salud, integridad y vida. El último principio es el de la justicia, que nos obliga a tratar a cada individuo de la manera adecuada (31).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2022								2023																																			
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	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 <u>introducción</u> : 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	x	x																																	
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									x	x	x	x																																
Elaboración de la sección materiales y métodos: Población, muestra y muestreo									x	x	x	x																																
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									x	x	x	x																																
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									x	x	x	x																																
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									x	x	x	x																																
Elaboración de aspectos administrativos de estudio													x	x																														
Elaboración de los anexos					x	x	x	x	x	x	x	x																																
Revisión del proyecto															x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																				
Aprobación del proyecto																					x	x	x	x																				
Trabajo de campo																									x	x	x	x																
Redacción del trabajo académico																													x	x	x	x												
Sustentación del trabajo académico																																	x	x	x	x								

### 3.2. Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2022		2023								TOTAL
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	S/.
<b>EQUIPOS</b>											
1 laptop	S/.2000										<b>S/.2000</b>
USB	S/.30										<b>S/.30</b>
<b>UTILES DE ESCRITORIO</b>											
Lapicero	S/.5										<b>S/.5</b>
Lápiz								S/.10			<b>S/.10</b>
Tablero								S/.30			<b>S/.30</b>
Hojas Bond A4		S/.15						S/.50			<b>S/.65</b>
<b>MATERIAL BIBLIOGRAFICO</b>											
Libros	S/.100	S/.100	S/.40	S/.40							<b>S/.280</b>
Fotocopias	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20		S/.20		S/.70	<b>S/.210</b>
Impresiones	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20		S/.20		S/.70	<b>S/.210</b>
Espiralado								S/.20		S/.70	<b>S/.90</b>
<b>OTROS</b>											
Movilidad								S/.50		S/.50	<b>S/.100</b>
Alimentos	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	<b>S/.300</b>
Llamadas	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	<b>S/.100</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>											
Digitadora	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	<b>S/.500</b>
<b>IMPREVISTOS</b>		S/.100		S/.100						S/.100	<b>S/.300</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/.2265</b>	<b>S/.345</b>	<b>S/.170</b>	<b>S/.270</b>	<b>S/.130</b>	<b>S/.130</b>	<b>S/.90</b>	<b>S/.240</b>	<b>S/.90</b>	<b>S/.450</b>	<b>S/.4230</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Delgado, T. Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería. [En línea]. Mexico: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2018. Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1163/009418T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
2. Salud OMDL. Servicios sanitarios de calidad. [Online].: Organizacion Mundial de la Salud; 2020. [En línea] . Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Proaño A. La mala calidad de la atención de salud mata. 2018. [En línea] . Acceso 10 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
4. Gishu, T. y col. Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería; una experiencia de centro terciario de Etiopía. Nursing BMC. 2019; 18(37). [En línea] . Acceso 02 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0361-z>
5. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud. Villavicencio: Pilotaje; 2021 [En línea]. Acceso 01 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>.
6. Grupo Banco Mundial. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020. 2020. [En línea] . Acceso 18 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/740f9640-es.pdf?expires=1681882618&id=id&accname=guest&checksum=2F4B11C4A8C7C7E90668D261A23F6C2D>
7. Ruiz-Cerino M, col. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. 2021; 5(14). [En línea] . Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)
8. Vazquez-Cruz E, col.. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. [Online]. Puebla: Red Saud Publica; 2018. [En línea] . Acceso 13 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
9. Lazaro L, col. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. [Online]. La Habana: Revista Cubana de Enfermería; 2021. Acceso 08 de Marzo de 2023. Disponible en:

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>.

10. Flores C. Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. 2002. [En línea] . Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080116286.PDF>
11. Dolores M. La calidad del cuidado y satisfacción del paciente. [Online]. Mexico: Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM; 2007. Acceso 13 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>.
12. Asencios V. Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019. [Online]. Lima; 2019. Acceso 13 de Marzo de 2023. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios\\_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
13. Anaya S. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia frente al cuidado humanizado de enfermería del hospital Pampas Tayacaja - Huancavelica. 2018. [Online]. Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4320>.
14. Cuchula E. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del hospital regional zacarías correa valdivia. 2020. [En línea] . Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/b0abe841-3926-469c-9428-8de15906be05>
15. Jiménez M. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. 2018. [En línea] . Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Bautista R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital MINSA II-1 Ilo 2019. [En línea] . Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/774/Rocio\\_tesis\\_titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/774/Rocio_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Cardenas R, col. Calidad del Cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017. [Online]. Lima; 2017. Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_Cardenas\\_Matto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%2](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_Cardenas_Matto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%2)

Om%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3.

18. Marriner A, Raile M. Modelos y Teorías de Enfermeira. [Online].: 6; 2007. Acceso 2023 de Marzo de 15. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_Cardenas\\_Matto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20Om%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_Cardenas_Matto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20Om%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3).
19. Tigani D. Las siete dimensiones de la calidad. Amauta International. [Online].: Amauta Internacional; 2010. Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: <http://amauta-international.com/SieteDimensiones.htm>.
20. Fernandez S. Calidad de la regulacion enfermera en los centros coordinadores de urgencia y emergencia. [Online]. 2020. Acceso 2023 de Abril de 22. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/41955/TFG-H1899.pdf?sequence=1>.
21. Amat-Salazar A, col. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. [Online]. Managua; 2019. Acceso 2023 de Abril de 22. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>.
22. Franco A. Calidad de atencion de enfermeria y su efecto en la satisfaccion de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A. [Online]. Guayaquil; 2019. Acceso 15 de Marzo de 2023. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>.
23. Curasi E. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019. [Online]. Moquegua; 2020. Acceso 2023 de Marzo de 16. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11681>.
24. Zuniga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Online]. Ilo; 2020. Acceso 2023 de Marzo de 16. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4459>.
25. Garcia E. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018. [Online]. Piura; 2020. Acceso 16 de Marzo de 2023. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4957>.
26. Rodriguez R. y col. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. [Online]. Lima; 2023. Acceso 2023 de Marzo de 16. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
27. Investigacion Td. Diseños no experimentales. Según Hernandez, fernandez y Baptista. [Online]. Acceso 17 de Marzo de 2023. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>.

28. Sanchez H. Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud, 2e: Diseño de estudios transversales. [Online].: McGRAW-HILL Interamericana Editores; 2014. Acceso 17 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929270>.
29. Gobierno del Peru. Hospital Regional Honorio Delgado atendió a 12 mil pacientes durante el primer mes del año. 2023. [En línea] . Disponible en:
30. Casas J. y col. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. [Online]. Madrid; 2003. Acceso 2023 de Marzo de 21. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>.
31. Gobierno de Mexico: Direccion de Investigacion. Aspectos éticos en la atención médica. [Online]. Mexico; 2017. Acceso 2023 de Marzo de 24. Disponible en: <http://incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/eticaatencionmedica.html>.
32. Lago A. Percepcion de la satisfaccion del cuidado de enfermeria en usuarios ingresados en el area de Hopsitalizacion en Medicina Interna, Hospital Militar Dr. Alejandro Davila Bolanos, Managua, Nicaragua, Abril 2017. [Online]. Managua; 2017. Acceso 2023 de Marzo de 15. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>.

## **ANEXOS**

Anexo A. Operacionalización de la variable

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>SATISFACCION SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa	El conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios (6).	Es la evaluación positiva de los pacientes atendidos en el área de Emergencia que se hace sobre las diferencias dimensiones de la atención recibida, que se expresa en la escala de comunicación, credibilidad, cortesía, responsabilidad y seguridad los cuales serán medidos en el cuestionario	Comunicación	Cuidados en relación de: - Intercambio de información Ayuda oportuna	5 ítems (1-5)	Alta Media Bajo	Las dimensiones del instrumento se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidas en una escala de Likert con 5 opciones de la respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 65 a 96 para facilitar su interpretación a mayor puntuación mayor satisfacción
				Credibilidad	Cuidados respecto a la veracidad: - Información - Tratamiento - Recuperación	3 ítems (6-8)		
				Competencia	Cuidados para la habilidad: - Provisión de cuidado - Seguridad del cuidado	4 ítems (9-12)		
	Cortesía			Cuidados planteados con humanidad: - Buenas maneras y respeto - Cortesía y buen trato	6 ítems (13-18)			
	Responsabilidad			Cuidados para que el usuario hospitalizado tenga: - Basado en la benevolencia y no malevolencia	3 ítems (19-21)			
	Seguridad			Cuidados que implican: - Privacidad y respeto - Confianza y seguridad	3 ítems (22-24)			
	Escala de medición: Ordinal							

**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa	La consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente del nivel de salud que es dado remitirle (10).	Es la evaluación positiva de los pacientes atendidos del área de Emergencia basándonos en las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento los cuales serán medidos en el cuestionario CARE-Q.	Accesibilidad	Cuidados en relación de: - Apoyo - Ayuda de forma oportuna	4 ítems (1-4)	Alta Media Bajo	Las dimensiones de CARE-Q se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidos en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 73 a 108 como una calidad alta.
				Explica y Facilita	Cuidados en dar a conocer aspectos desconocidos en relación con su: - Enfermedad - Tratamiento - Recuperación	5 ítems (5-9)		
				Conforta	Cuidados para el usuario hospitalizado, familia y allegados: - Comodidad - Entorno que favorezca el bienestar	4 ítems (10-13)		
	Se anticipa			Cuidados planeados con anterioridad teniendo en cuenta: - La necesidad del usuario. - Prevenir complicaciones	5 ítems (14-18)			
	Mantiene Relación de Confianza			Cuidados para que el usuario hospitalizado tenga: - Empatía con ellos dirigidos en pro de su recuperación. - Cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario	5 ítems (19-23)			
	Monitorea y Hace Seguimiento			Cuidados que implican: - Conocimientos propios de cada usuario. - Dominio de lo científico-técnico y de los procedimientos que realiza	4 ítems (24-27)			

## **Anexo B. Instrumentos de recolección de datos**

### **SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA**

#### **I. PRESENTACION**

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad María Auxiliadora y estoy acá para pedir su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado de Arequipa. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. Tuviera alguna duda, pregúntale a la persona a cargo.

#### **II. INSTRUCCIONES GENERALES**

Por favor, lee cada pregunta en atención. Cuando pienses en tu respuesta, recuerda la atención recibida en el área de Emergencia y Desastres. ¿Qué respuesta viene a tu mente primero? Escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X).

Recuerda que esto no es un examen, así que no hay respuestas correctas o incorrectas. Pero es importante que respondas a todas las preguntas y que veamos tus marcas claramente.

No tienes que mostrarle a nadie tus respuestas. Tampoco nadie más, aparte de nosotros, mirara tu cuestionario una vez que hayas finalizado.

#### **DATOS GENERALES:**

**Edad:** \_\_\_\_\_

#### **Sexo del entrevistado:**

- a. Femenino ( )      b. Masculino ( )

N	PREGUNTAS	N 0	CN 1	AV 2	S 3	CS 4
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
1	Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende					
2	La enfermera le llama Ud. Por su nombre y apellida					
3	La enfermera le escucha con atención cuando Ud. Le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones					
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir					
5	La enfermera le comunica previamente que actividades va a realizar y con <u>que</u> finalidad					
	<b>CREDIBILIDAD</b>					
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil.					
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.					
8	Confía en la capacidad de la enfermera.					
	<b>COMPETENCIA</b>					
9	La enfermera (o) demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.					
10	La enfermera (o) demuestra seguridad en sus procedimientos					
11	La enfermera (o) le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.					
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia					
	<b>CORTESIA</b>					
13	La enfermera (o) le saluda antes de atenderlo					
14	La enfermera (o) le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca					
15	La enfermera (o) se interesa por su estado de salud					
16	La enfermera (o) le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.					
17	La enfermera (o) se preocupa por su comodidad.					
18	Cuando usted necesito a la enfermera (o) ella acudió de inmediato.					

	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
19	La enfermera (o) le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito					
20	La enfermera (o) le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización.					
21	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera (o)					
	<b>SEGURIDAD</b>					
22	Percibe Ud. Que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.					
23	Encuentra usted un ambiente de confianza					
24	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.					

## ENCUESTA DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

**INSTRUCCIONES:** En el siguiente cuadro, se presenta una serie de afirmaciones relacionadas a las relaciones interpersonales de las enfermeras que brindan la atención. Les ruego su honesta colaboración y completa sinceridad, para ello se debe marcar con una X en una de las siguientes opciones:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi siempre

N	PREGUNTAS	N 0	CN 1	AV 2	S 3	CS 4
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo.					
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones, necesidades.					
3	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente					
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido.					
5	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted					
6	El servicio de emergencias cuenta con los equipos disponibles y, materiales necesarios para su atención.					
7	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas.					
8	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud					
9	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)					
10	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación					
11	La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente					
12	El personal de enfermería <u>esta</u> disponible cuando lo necesita					
13	El personal de enfermería <u>esta</u> atento a su evolución					
14	Es tratado con calidez humana preocupación por el personal.					

15	Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería.					
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación					
17	El personal de enfermería entiende su dolor, ansiedad y temor cuando le brinda su atención.					
18	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería					
19	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería					
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad					
21	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente					
22	El personal realiza los procedimientos con seguridad.					
23	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente					
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama					
25	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y su sugerencia sobre atención recibida					
26	La auxiliar de enfermería le pregunta <u>como</u> se siente y le ofrezca su apoyo sin que le tenga que pedir					
27	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)					

Gracias por su colaboración

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION

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 SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2022

**Nombre del investigador principal:** ESTHER VERONICA IDME APAZA

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente en relación a la calidad del cuidado de la enfermera en pacientes del área de Emergencias y Desastres del Hospital Honorio Delgado, Arequipa 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 ESTHER VERONICA IDME APAZA autora del trabajo (teléfono móvil N 938483139) o al correo electrónico: [veroiapme@gmail.com](mailto:veroiapme@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....., 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

## DECLARACION 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.

<b>Nombres y apellidos del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>N de DNI:</b>	
<b>N de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Nombre y apellidos del investigador</b>	<b>Firma</b>
ESTHER VERONICA IDME APAZA	
<b>N de DNI</b>	
73238724	
<b>N telefónico móvil</b>	
928429488	
<b>Nombre y apellidos del responsable de encuestador</b>	<b>Firma</b>
<b>N de DNI</b>	
<b>N de teléfono</b>	
<b>Datos del testigo para los casos de participantes iletrados</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>Nombre y apellidos:</b>	
<b>DNI:</b>	
<b>Teléfono:</b>	

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

.....  
Firma del participante