



**UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE  
ENFERMERIA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL  
NACIONAL.**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en  
Emergencias y Desastres.**

**Autores:**

**Lic. Ortega Loza Guissel Aracelly**

**Lic. Rojas Vela Joyce Jazmín**

**Lic. Vargas Barrantes Blanca**

**Asesor (a)**

**Dra. Elvira Mercedes Sánchez Díaz**

**Lima-Perú**

**2019**

## INDICE

INTRODUCCION.....	2
<b>CAPITULO I</b>	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Viabilidad y factibilidad del estudio .....	5
<b>CAPITULO II</b>	
PROPÓSITO Y OBJETIVOS .....	6
2.1 Propósito .....	6
<b>CAPITULO III</b>	
MARCO TEÓRICO .....	7
3.1 Antecedentes del estudio: .....	7
3.2 Base teórica.....	9
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4.1 Variable.....	13
4.2 Hipótesis .....	13
<b>CAPITULO V</b>	
MATERIAL Y MÉTODOS .....	14
5.1 Diseño de estudio:.....	14
5.2 Área de estudio .....	14
5.3 Población de estudio .....	14
5.4 Muestra: .....	15
5.5 Operacionalizacion de variables: .....	17
5.6 Procesamiento y técnica de recolección de datos .....	18
5.7 Proceso de recolección de datos: .....	18
5.8 Plan de tabulación y análisis .....	20
<b>CAPITULO VI</b>	
CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS .....	21
6.1 Consideraciones éticas. ....	21
6.2 Consideraciones administrativas.....	
6.3 Presupuesto .....	22
6.4 Cronograma de actividades.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

## RESUMEN

La satisfacción es definida como el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida. Para que se logre esta satisfacción resulta indispensable la relación enfermera-paciente, que es el eje articulador de los cuidados asistenciales, tecnológicos y humanizados dirigidos al cuidado de enfermería con calidad. Una de las mayores preocupaciones que afronta el equipo de salud, es la deshumanización del cuidado del paciente en el servicio de emergencia. **Objetivo.** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, Perú, 2019. **Material y Método.** El estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población en estudio será de 264 pacientes obtenidas por un procedimiento muestral, en la unidad de tóxico de medicina del servicio de emergencia. Como **técnica** de recolección de datos se utilizará la encuesta y se aplicará como instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument). En el instrumento se consideran 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento. Tales dimensiones se categorizan de la siguiente manera: Nunca, a veces, casi siempre, siempre. Para la recolección de datos obtenidos se ingresaran al programa Excel, para su ordenamiento en tablas que serán luego presentadas en porcentajes con su respectivo análisis.

**Palabras Clave:** Satisfacción, cuidado de enfermería, pacientes, servicio de Emergencia.

## INTRODUCCION

Actualmente, los sistemas de salud consideran a la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad del servicio y para enfermería viene a constituirse en el resultado importante y de valor incuestionable del cuidado, está relacionada con el bienestar del paciente porque promueve una óptima participación del paciente en el cuidado de su salud. La satisfacción es un juicio de valor de la persona que recibe el cuidado (1). La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente (2).

Desde la década de los 90, el MINSA desarrolló esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios de salud a través de estrategias básicas de intervención y aprueba en el 2006 el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con estrategias e instrumentos para identificar la satisfacción de los usuarios (3).

Pascoe G en el año 1983 define la Satisfacción del paciente como la evidencia del cuidado recibido, tiene componentes subjetivos de orden cognitivo y afectivo. La satisfacción surge de la comparación que hace de su experiencia vivida y de sus criterios subjetivos como: el ideal del servicio, la noción del cuidado merecido, y de los cuidados similares recibidos anteriormente con un mínimo de calidad (4)

Por tanto, la satisfacción del paciente es considerada como un objetivo imprescindible en la atención del profesional de salud y la medición del resultado de sus intervenciones (5).

La investigación evaluará el nivel de satisfacción de los pacientes que ingresan a emergencia, a través del instrumento elaborado por Larson P. denominado CARE Q, los resultados mostrarán nivel alto, medio y bajo de satisfacción del paciente (2). Las mediciones se harán en relación a las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

La importancia de medir el nivel de satisfacción radica en el logro que puede conseguir el profesional de enfermería en el involucramiento del paciente durante el cuidado de su salud; aun, en situaciones de crisis o gravedad, cuando llegan desorientados, intranquilos y ansiosos; una atención oportuna, rápida, cálida y continua conllevará a dar solución a los problemas de salud. Ese modo de atención será, en palabras de: Pascoe G. “evaluada” por el paciente quien podrá sentirse satisfecho si cree haber recibido el cuidado merecido; un paciente satisfecho, a su vez, contribuirá positivamente en su mejoría.

Existen tres razones por las que la satisfacción es un indicador importante de resultado 1) porque es un importante predictor del cumplimiento del tratamiento y de la adhesión al cuidado 2) es considerado como un instrumento de gran utilidad para evaluar los modelos de cuidados y 3) porque la opinión del usuario debe ser utilizado permanentemente para proveer los servicios (6).

En emergencia el profesional de enfermería se enfrenta a situaciones de suma exigencia tanto del paciente como de la familia, en algunos casos hasta a situaciones de agresión o amenazas de ser grabados, estas actitudes se pueden estar presentando por un sentimiento de insatisfacción del paciente y familia sobre el cuidado recibido.

El objetivo del presente estudio es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, 2019.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El profesional de enfermería se enfrenta a una demanda creciente en los servicios de emergencia, pero no todas las consultas son catalogadas como emergencia; en un estudio realizado en Colombia en el año 2018, mostraron que solo el 30% de pacientes eran consignados como emergencia y el 70% como urgencia; esta situación incrementó la insatisfacción de los pacientes por sentirse no atendidos tal como fue su expectativa. Del mismo modo, se pudo identificar que la falta de comprensión sobre la diferencia entre emergencia y urgencia provocó frustración y ansiedad en los pacientes que decidieron no regresar (5).

Por lo mismo, los tiempos de espera en emergencia, también se han convertido en un obstáculo en la prestación de servicios de salud, que ha provocado una elevada tasa de pacientes que se retiraron sin ser atendidos y mostrándose insatisfechos (6).

En estudios realizados en el Perú, tanto en Lima como en Huánuco los resultados demostraron satisfacción sobre el cuidado del paciente en el nivel medio como el porcentaje predominante (51.6% y 41.1% respectivamente) (17 y 25) En otro estudio realizado en INEN Lima en el año 2014, un 70.1% de pacientes mostraron estar satisfechos con la atención recibida.

Los servicios de emergencia ameritan una rápida, eficaz y oportuna atención del profesional de enfermería, quien muchas veces no percibe la ansiedad, temor, irritación por la situación que está viviendo el paciente ante un evento desconocido. Es por ello que el personal que labora en áreas críticas, debe caracterizarse por un alto componente de empatía, indispensable para que el paciente se sienta no solo cómodo durante su estancia hospitalaria, sino principalmente satisfecho.

## **Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, 2019?

### **1.2 Justificación**

En el área de estudio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, se evidenció insatisfacción en los pacientes porque sintieron que sus expectativas de atención no fueron cubiertas, porque los profesionales de enfermería se centran en el cumplimiento de los procedimientos más que en la interacción con el paciente. Por ejemplo: Procedimientos invasivos, administración de medicamentos, maniobras de reanimación cardio-pulmonar si fuera el caso, entre otros. Se ignora las preguntas que realizan la familia y el propio paciente lo que conlleva al aislamiento y poca participación durante el cuidado. Incrementándose la ansiedad, discomfort, y angustia, dando lugar a quejas sobre el tiempo de espera, tiempo de atención, por la demora en los procedimientos y la falta de información sobre su tratamiento.

El estudio aportará con información científica a los profesionales de enfermería quienes a partir de los resultados mejoraran sus cuidados a pacientes en el servicio de emergencia; aun cuando los profesionales cuenten con un tiempo limitado, en ese tiempo deberán realizar acciones que favorezcan la satisfacción del paciente.

El paciente debe percibir que se siente importante y cuidado por el profesional de enfermería, debe comprender que la percepción en relación a su satisfacción es de suma importancia para su contribución de su propia mejora.

### 1.3 Viabilidad y factibilidad del estudio

- **Viabilidad:** Se cuenta con el apoyo de la Unidad Integrada de Investigación Ciencia y Tecnología del Comité Institucional de ética de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y Hospital Nacional Cayetano Heredia – Servicio de Emergencia.
- **Factibilidad:** Se cuenta con recursos humanos preparados para la investigación y el financiamiento que será asumido por las investigadoras.



## **CAPITULO II**

### **PROPÓSITO Y OBJETIVOS**

#### **2.1 Propósito**

Mejorar la satisfacción del paciente a través del programa de inducción en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. Se puede a partir de este estudio promover la elaboración de programas educativos, protocolos de atención en las diversas emergencias y principalmente, buscar que el paciente se retire satisfecho del servicio por los cuidados recibidos para que participe adecuadamente en el cuidado de su salud.

#### **2.2 Objetivos del estudio**

##### **2.2.1 Objetivo General:**

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

##### **2.2.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión de accesibilidad.
- Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita.
- Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión confort.
- Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión se anticipa.
- Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión mantenimiento de una relación de confianza.
- Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión: monitoreo.

## CAPITULO III

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes del estudio:

Blazquez S.; Quezada A. (2014) realizaron un estudio sobre satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina sobre los cuidados de enfermería en México. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal. Participaron 121 pacientes utilizaron la escala de satisfacción del paciente. Los resultados determinaron que la dimensión confianza fue la mejor evaluada en un 71.4%. En conclusión los pacientes se encontraron satisfechos (7).

Medina I. (2013) realizó una investigación con la finalidad de medir el grado de satisfacción respecto a la atención de enfermería, de los pacientes asegurados hospitalizados en Lima. Perú. El tipo de estudio fue cuantitativo, de diseño observación, transversal. La muestra estuvo conformada por 105 pacientes. Se utilizó un cuestionario. Los resultados demostraron que un 52.4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción. En conclusión el grado de satisfacción general es medio, la dimensión más influyente fue el trato brindado por el equipo de salud (8).

Oliva J. (2013) realizo una investigación sobre nivel de satisfacción del adulto post operado respecto al cuidado de enfermería, en el servicio de cirugía en Chiclayo. Perú. El tipo de investigación cuantitativo descriptivo simple. Participaron 72 pacientes hospitalizados. Los resultados determinaron que un 65.3% estuvieron satisfechos. En conclusión las enfermeras brindan un cuidado de calidad a los pacientes hospitalizados (9).

Ramírez F. ; Pimentel F. (2011) realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona en República Dominicana, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la emergencia. El estudio fue cuantitativo de diseño prospectivo, descriptivo, la muestra fue de 320 usuarios

elegidos al azar, utilizándose una encuesta epidemiológica transversal como técnica, encontrándose resultados de satisfacción de un 38.8% medianamente satisfecho 33.9% e insatisfecho un 28.8% (10).

Bustamante P.; Avendano D.; Camacho M. e otros. (2011) realizaron una investigación con la finalidad de conocer el grado de satisfacción global de los usuarios en un servicio de emergencia. Participaron 373 pacientes. El tipo de investigación fue cuantitativa, el diseño de cohorte y prospectivo, utilizo una encuesta. Los autores concluyeron que un 42,4% tuvieron una experiencia totalmente satisfactoria, un 50,1% satisfactoria y el 7,5% no satisfactoria, la insatisfacción se presentó por el tiempo de espera que fue muy largo y un trato médico desconsiderado e irrespetuoso (11).

Álvarez S. (2011) realizó un estudio sobre la relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del adulto mayor, en el hospital III de emergencias Grau en Lima. Perú. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 93 pacientes adultos mayores y 8 enfermeras asistenciales. Se utilizó la entrevista estructurada. El resultado determinó que un 51.6% de pacientes percibieron la calidad del cuidado de la enfermera en un nivel regular. En conclusión los pacientes adultos mayores no estuvieron satisfechos con los cuidados de la enfermera (12).

Gonzales J. (2011) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de los adultos mayores del servicio de medicina sobre los cuidados de enfermería en Huánuco. Lima. Perú. El tipo de estudio fue cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. Participaron 47 pacientes. Utilizó una encuesta de satisfacción. El resultado demostró que un 47% de pacientes encuestados se encontraron en el nivel regular. En conclusión hubo mediana satisfacción percibida por el paciente (13).

Banegas J. (2009), realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Urgencia de un centro de del Centro Diagnóstico

Integral en Venezuela. El tipo de investigación fue cuantitativo de diseño descriptivo y transversal. Participaron 100 pacientes adultos. Los resultados determinaron que un 84% de los pacientes se sintieron muy satisfechos o satisfechos con el cuidado recibido, y un 16% mostraron su insatisfacción en, con algún aspecto de la atención recibida (14).

Morales C. (2009), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en los servicios de urgencias en Colombia. El tipo de investigación fue cuantitativa, de diseño descriptivo y transversal. Participaron 20 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de CARE – Q de Patricia Larson, el instrumento tiene una confiabilidad de 0.88 a 0.97%. Los resultados determinaron que un 60% de pacientes mostraron un nivel de satisfacción medio. En conclusión los pacientes se encontraron medianamente a gusto con la atención asistencial de la enfermera y la dimensión que resalta es la accesibilidad (15).

### **3.2 Base teórica**

- Satisfacción: es definida por Larson P. como el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida (16).

Pascoe G. en el año 1983 define la satisfacción como la evaluación que realiza el paciente respecto a los cuidados recibidos de parte del profesional de la salud, está delimitada por su percepción subjetiva tanto cognitiva como emocional. Por ello la satisfacción no solo depende de la calidad de atención, sino, del cumplimiento de las expectativas del usuario (4).

El paciente se siente satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Para esta investigación se entenderá la Satisfacción de la persona como la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud.

Patricia Larson, en su estudio sobre satisfacción mostró resultados donde las enfermeras, expresaron que escuchar, tocar, hablar y brindar cuidado personalizado fueron actos necesarios e importantes para hacer que los pacientes con cáncer se sintieran atendidos y por tanto satisfechos con la atención del profesional de enfermería.

Para los servicios de salud, el paciente es el foco de la atención de los servicios de salud y la satisfacción es considerada como el principal indicador de calidad de los cuidados recibidos. La satisfacción es el resultado de la expectativa del paciente y de la calidad del cuidado percibido.

Para la medición de la satisfacción es utilizada el instrumentos CARE Q (Caring Assessment Instrument) que mide 6 dimensiones denominados: accesibilidad; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

- **Accesibilidad:** Contacto que establece la enfermera con el paciente, donde promueve su apoyo y ayuda, hace alusión al comportamiento del cuidado esencial del profesional de enfermería, que es administrado oportunamente al paciente, como cuando se acerca al paciente para brindarle un poco de su tiempo (17), (18).

El paciente de emergencia se encuentra temeroso de perder la vida porque se encuentra en una situación crítica, es consciente de la urgente atención que necesita y por ello se muestra ansioso. Un grado de interacción y comunicación con el profesional de enfermería puede cumplir con su expectativa de atención.

- **Explica y Facilita:** Información que brinda la enfermera de manera clara y oportuna al paciente sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados que recibirá para su bienestar y recuperación. (19).

Es la información que brinda el profesional de enfermería para hacer que los aspectos desconocidos del paciente sean resueltos o para mejorar el conocimiento que en algunos casos se muestran difíciles de entender en relación a sus cuidados y tratamiento. (17).

De otro lado, la orientación que recibe el paciente mejora el vínculo entre paciente enfermera y aclara información sobre el ambiente, personal de salud, horarios y busca que el paciente este en la capacidad de solicitar el cuidado que necesita.

- Conforta: Sensación agradable que puede experimentar el paciente cuando la enfermera se le acerca, establece una comunicación y contacto físico con el paciente, escucha con atención e involucra a la familia en su cuidado (18).

El paciente espera que el profesional de enfermería le brinde las comodidades para la atención que requiere, está pendiente del ambiente y de las acciones de confort, buen trato, motivación que realiza el profesional para la recuperación de su salud (17).

- Se anticipa: Actitud que muestra la enfermera para brindarle comodidad, conversar en momentos adecuados y estar pendiente de sus necesidades a fin de prevenir alteraciones (20).

El enfermero planea con anticipación los cuidados que debe brindar al paciente para evitar complicaciones durante la emergencia (17). La enfermera debe estar preparada ante una situación de emergencia, de riesgo o desastre, actuando oportunamente.

- Mantiene relación de confianza, Incorporación del paciente a los cuidados de enfermería, a la confianza y ánimo que le brinda así, al espacio que le brinda para expresarse, tanto, al paciente como su familia.

Son los cuidados que están dirigidos con prontitud hacia los pacientes, haciéndolos sentir como únicos los cuales van dirigidos para su pronta recuperación, buscando en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única.

- Monitorea y hace seguimiento, Valoración que hace la enfermera sobre su cuidado brindado al paciente y familia.

Son actividades que realiza el profesional de enfermería logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento (17).

El rol de enfermería en el servicio de emergencia es primordial para la atención, diagnóstico y tratamiento del paciente. Este servicio cuenta con triaje, atención en tópicos y shock trauma, en ellos las funciones de Enfermería están orientadas a realizar coordinaciones con otras áreas para los procedimientos que requiere el paciente; registrar la historia clínica; realizar la valoración del paciente; control de funciones vitales; su evolución; revisar que la medicación y alimentación sea adecuada, y fundamentalmente debe tener interacción con el paciente y familia durante el cuidado de enfermería.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1 Variable**

Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

### **4.2 Hipótesis**

Por tener una sola variable no tiene hipótesis.



## **CAPITULO V**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **5.1 Diseño de estudio:**

El estudio será cuantitativo porque la variable será medida en los niveles de alto, medio y bajo; será descriptivo explicará la naturaleza de la variable porque y de corte transversal porque será medido en un determinado tiempo y con una población definida.

Patricia Larson en el año de 1998 realizó la validación del instrumento CARE- Q con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. Se estableció tres niveles de satisfacción: alto, medio y bajo; Cada categoría del instrumento tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas; el valor mínimo que puede obtener cada respuesta es 1 y el valor máximo es de 4. Se hizo un balance entre el valor total de las respuestas de cada categoría, si a cada una de ellas el paciente contestara 1 o nunca y el valor total sería 5, pero si el paciente contestara 4 o siempre el valor total sería 20. Una vez establecidos estos valores se dividen en tres, entre el valor mínimo y el valor máximo para determinar el nivel bajo, el medio y el alto. Para determinar el valor de cada categoría se suman el total de las respuestas de cada uno de los ítems que evalúan la categoría y se multiplican por el valor asignado a cada una.

#### **5.2 Área de estudio**

Será el Hospital Nacional Cayetano Heredia, que está ubicado en la avenida Honorio Delgado Nro. 262, San Martín de Porres, Lima Perú. Es de categoría III.I, cuenta con servicios de especialidad. La investigación se realizará en el en el área de Emergencia adultos. El área cuenta con servicios de: Tópico de Medicina, Observación Mujeres, Observación Varones, Se ejecutará en el tópico de medicina que se encuentra equipada con 22 camillas. La dotación de personal es de dos enfermeras por turno de 12 horas.

#### **5.3 Población de estudio**

Estará conformada por 840 pacientes registrados en el cuaderno de ingresos.

### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes adultos que se atienden en el área de Tópico de Medicina en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Pacientes que firmen voluntariamente el consentimiento informado.
- Personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero que no requieren el apoyo permanente de un cuidador.
- Personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y por su pérdida total de autonomía, necesitan el apoyo indispensable y continuo de otra persona
- Pacientes lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.

### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes y familiares con alteraciones del sensorio.

### **5.4 Muestra:**

Se determinará aplicando la fórmula para estimar la proporción de las variables, obteniendo un tamaño muestral de 264 pacientes. Se ha estimado el tamaño de la muestra mediante el sistema de muestreo aleatorio simple, siendo.

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

**Dónde:**

N = Tamaño de la población. (840)

Z = Nivel de confianza elegido 95 % (1.96)

p = Probabilidad de éxito, o caso satisfecho. 50% (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso o casos insatisfechos 50% (0.5)

d = Margen de error permitido 5% (0.05)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{840 * (1,96^2) * (0,5) * (0,5)}{0,05^2 * (840 - 1) + 1,96^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{806,736}{3,0579}$$

$$n = 264$$

### 5.5 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERATIVA	INDICADORES
Nivel de satisfacción	Es la sensación, percepción de los pacientes de Emergencia sobre los cuidados de enfermería.	<b>Accesibilidad</b>	Es la percepción que tiene el paciente en relación enfermera - paciente, donde promueve su apoyo y ayuda, hace alusión al comportamiento del cuidado esencial del profesional de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato Amable</li> <li>• Empatía</li> <li>• Respeto desde el primer momento de la atención.</li> <li>• Confianza</li> </ul>
		<b>Explica y facilita</b>	Es la percepción, comunicación que brinda la enfermera de manera clara y oportuna al paciente sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados que recibirá para su bienestar y recuperación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información Oportuna</li> <li>• Identificación precoz de problemas y necesidades</li> <li>• Cumplimiento de tratamiento a horario</li> <li>• Habilidades de los procedimientos.</li> </ul>
		<b>Conforta</b>	Sensación que tiene el paciente a la atención que puede experimentar cuando la enfermera se acerca, escucha con atención e involucra a la familia en su cuidado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente adecuado para los procedimientos</li> <li>• Respeto la privacidad del paciente.</li> <li>• Comodidad en el ambiente de espera.</li> </ul>

## 5.6 Procesamiento y técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la entrevista y se aplicará en cuestionario de evaluación Care-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) que ha sido elaborado por Patricia Larson en 1998, tiene una confiabilidad de 0.88 a 0.97 de uso internacional. La escala cuenta con 46 ítems y está dividida en 6 dimensiones.

- Categorías escala Care - Q

Rango	Nivel de Satisfacción
1 – 61 pts	Bajo
62 – 123 pts	Medio
124 – 184 pts	Alto

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuadro posible respuestas. El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, Las 5 primeras subescalas del cuidado se clasificarán en bajo, medio y alto.

## 5.7 Procedimiento de recolección de datos:

Para llevar a cabo el procedimiento de recolección de datos se realizarán las siguientes actividades: Se gestionará la autorización del Comité Institucional de Ética de la Facultad de enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, el permiso a través de una solicitud dirigida al Director del Hospital Nacional Cayetano Heredia, adjuntando el resumen del trabajo académico. Se realizará en el servicio de emergencia en el tópico de medicina observación mujeres y varones, con los criterios de inclusión establecidos, la aplicación del cuestionario se le entregará al paciente el cual tendrá que leer y responder luego de tener su

consentimiento para su participación, el tiempo aproximado es de 10 minutos. Se realizarán 3 encuestas por investigadora diariamente de lunes a domingo, comienza en enero hasta terminar la muestra, las tres investigadores se reunirán para revisar los cuestionarios y homologar criterios para la revisión de instrumento.

Para la recolección de datos se contará con un cuestionario CARE Q que se divide en dos partes:

- I. Características generales del paciente constituido por 2 ítems: sexo y edad.
- II. Contiene seis categorías determinadas para medir el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería constituido de 46 ítems:

- Accesibilidad (5 preguntas) del 1 al 5
- Explica y facilita (5 preguntas) del 6 al 10
- Conforta (9 preguntas) 11 al 19
- Se anticipa( 10 preguntas) 20 al 29
- Mantiene relación de confianza (9 preguntas) 30 al 38
- Monitorea y hace seguimiento (8 preguntas) 39 al 46

Finalmente de acuerdo al nivel de satisfacción que cada paciente haya obtenido en cada uno de los ítems.

Los puntajes asignados a cada pregunta para medir el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería serán de 1 a 4 puntos.

## **5.8 Procesamiento y análisis de datos.**

El procesamiento y análisis de los datos será realizado mediante el uso del paquete estadístico EXCEL, que será seleccionado de acuerdo al total de la muestra, donde se hará referencia a todos los ítems o preguntas de los cuestionarios.

## **CAPITULO VI**

### **CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS Y ÉTICAS**

#### **6.1 Consideraciones administrativas**

Permiso a las autoridades de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, asimismo, para la implementación del procedimiento estudio será necesario contar con la autorización del Director del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Jefa del Servicio de Enfermería de Emergencia, y el consentimiento informado de los pacientes.

#### **6.2 Consideraciones Éticas**

##### **Autonomía**

Los pacientes serán informados sobre la investigación; el propósito, los objetivos, metodología de la participación del paciente entrevistado, se le garantizará la confidencialidad, y será decisión libre y voluntaria su participación en el estudio de investigación. Los pacientes que estén de acuerdo con participar firmarán el consentimiento informado y solo de esta forma podrán ser parte de la investigación, garantizando de esta manera transparencia en la investigación.

##### **Beneficencia**

Se entregará material educativo sobre los derechos del paciente que participan en el trabajo de investigación, haciendo las recomendaciones para la mejora de su cuidado personal.

##### **No Maleficencia**

La aplicación del cuestionario será de forma anónima y será utilizado solamente para los fines acordados en el consentimiento informado.

##### **Justicia**

Los pacientes que participen en el estudio serán seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión y no se discriminará por ningún otro motivo.



### 6.3 Presupuesto

<b>Recuento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario S/.</b>	<b>Costo Total S/.</b>
Trámite para la titulación	3	1.000	3.000
Hojas bond	500	0.05	12.00
Impresiones	700	0.10	70.00
Movilidad local	36	1.50	54.00
Llamada telefónica	200 min	0.50	100.00
Fotocopia	300	0.10	30.00
Útiles de escritorio (lapiceros, lápices, tajador, tijera, borrador, reglas, plumones)	3 juegos	12.00	36.00
Internet	300 horas	1.00	300.00
Empastado	6	15.00	90.00
Disco compacto	5	3.00	15.00
Refrigerio	60	7.00	420.00
<b>TOTAL</b>			<b>4154.00</b>



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
2. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Rev Per Obst Enf. 2010; 6(1): 2-9. Disponible en: [www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/642](http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/642)
3. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica.2000; 114: 26-33. Disponible en: [docplayer.es/1577933-Mira-jj-aranaz-j-la-satisfaccion-del-pacientecomo-una-medida](http://docplayer.es/1577933-Mira-jj-aranaz-j-la-satisfaccion-del-pacientecomo-una-medida).
4. Pascoe G. La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura. Eval Plann Programa.1983. Disponible en: [http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41 O 1 indicadores.htm](http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41%20O%201%20indicadores.htm). (acceso 28-06-14).
5. CARDENAS, Liliana y otros. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad del Bosque. Abril, 2008. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327356078\\_Estudio\\_piloto\\_de\\_la\\_validacion\\_del\\_cuestionario\\_Care-Q\\_en\\_version\\_al\\_espanol\\_en\\_poblacion\\_colombiana](https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana).
6. Castillo E., Chesla C., Echeverri G., Tascon E., Charry M., Chicangana J., Mosquera Y., Pomar D. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención de la salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica. 2005. Disponible en:

[http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41 O 1 indicadores.htm](http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41%201%20indicadores.htm). (acceso 28-06-14)

7. Blázquez S, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV, 2014; 5 (2): 8 – 13.

Disponible en:

[https://www.uv.mx/rm/num\\_antteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_antteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf).

8. Medina M, Esquicha A. Op. Cit., p. 2 – 11. Disponible en:

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/801/VALLES%20TAPULLIMA%2020BETTY%20BEVERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

9. Oliva P, Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Pos operado Respecto al Cuidado de Enfermería en Servicio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque. Rev. Salud & Vida Sipanense. Vol. 1/Nº1. ISSN 2313-0369/2014. Disponible en:

[revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67](http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/67).

10. Ramírez FN, Pimentel FR. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev Med Dominic. 2011; 72(3): 127-30. Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/358195986/TESIS-Para-optar-el-Titulo-Profesional-de-Medico-Cirujano>.

11. Bustamante Veas P, Avendano Canas D, Camacho Martin B, Ochoa Alvarado E, Alemany Gonzales F, Asenjo Romero M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias 2013. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta\\_me.pdf;jsessionid=15A171DFA3B5E36361EF4D10986481E9?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf;jsessionid=15A171DFA3B5E36361EF4D10986481E9?sequence=1).

12. Álvarez-Torres SG. Calidad del cuidado que brinda la enfermera y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital III, de

Emergencias Grau. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza 2011. Disponible en:  
[cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky\\_ga.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf).

13. Gonzales J. Nivel de Satisfacción de los pacientes adultos mayores del servicio de medicina respecto a la atención de enfermería del Hospital regional Hermilio Valdizán Medran o 20011. Disponible en:

[http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos\\_proyectox/archivo\\_101\\_Binder1.p df](http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos_proyectox/archivo_101_Binder1.pdf). (acceso 27-06-14).

14. Banegas Cardero J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. MEDISAN. 2014; 18(7):942-947. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta\\_me.pdf;jsessionid=15A171DFA3B5E36361EF4D10986481E9?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf;jsessionid=15A171DFA3B5E36361EF4D10986481E9?sequence=1)

15. Morales-Gonzales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en Salud. Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería. Universidad Pontificia Javerina 2009. Disponible en :

[http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/te sis12.pdf](http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/te%20sis12.pdf).

16. LARSON, Patricia; MEI, Lee and HOLEZEMER, William. CARE-Q. Chapter 4. Cited by: ROSEN, Julia. Editor de production. Assessing and measuring caring in nursing and health sciences. 2nd. ed. New York: Springer Publishing Company, LLC. 2009.

Disponible en:

[www.bdigital.unal.edu.co/43080/1/51555566-2013.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/43080/1/51555566-2013.pdf).

17. Tavara Orozco Luis; Gutiérrez Ramos Miguel; Societa Carbajo Luisa; Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2009. Citado el 20 de Diciembre del 2014 Pág. 4. Disponible en:

<http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/6-%20Calidad%20Enfermera%E7.pdf>.

18. Álvarez-Torres SG. Calidad del cuidado que brinda la enfermera y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital III, de Emergencias Grau. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza 2011. Disponible en:  
<https://studylib.es/doc/.../universidad-ricardo-palma-satisfaccion-según-percepcion-d>.
19. Duran RA. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. Revista ARS Médica (Chile). 2011; Vol 2 N° 2. 33. Disponible en:  
[repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/.../Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?...1](repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/.../Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?...1).
20. Zavala Lizaraso GI. Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería, 2009. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (citado 14 de marzo del 2012). Disponible en :  
[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/zavala\\_lg/pdf/zavala\\_lg.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/zavala_lg/pdf/zavala_lg.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

**I. Introducción:** El presente estudio tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

#### II. Datos Generales:

1. Edad: .
2. Sexo: a. Femenino ( ) b. Masculino ( )
3. Estado Civil : a. Soltero ( ) b. Casado ( ) c. Conviviente ( ) d. Divorciado ( )
4. Grado de instrucción: -----

**III. Instrucciones:** Marque con un aspa X la atención recibida de los cuidados de enfermería en la sala de recuperación, según corresponda: SI = Favorable .y NO= Desfavorable.

N°	Items	Si	No
1	Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.		
2	Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.		
3	Visita con frecuencia para verificar su estado de salud.		
4	Responde rápidamente a su llamado.		
5	Le pide que la llame si usted se siente mal.		
6	Le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.		
7	Le da información clara y precisa sobre su situación actual.		
8	Le enseña cómo cuidarse a usted mismo.		
9	Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.		
10	Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.		
11	Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.		
12	Lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.		
13	Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.		



N°	Items	Si	No
14	Es alegre.		
15	Se sienta con usted para entablar una conversación.		
16	Establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.		
17	Lo escucha con atención.		
18	Habla con usted amablemente.		
19	Involucra a su familia en su cuidado.		
20	Le presta mayor atención en las horas de la noche.		
21	Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.		
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.		
23	Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.		
24	Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.		
25	Esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.		
26	Continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.		
27	Le ayuda a establecer metas razonables.		
28	Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.		
29	Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.		
30	Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.		
31	Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.		
32	Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.		
33	Lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.		
34	Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.		
35	Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.		
36	Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.		
37	Identifica y lo trata a usted como una persona individual.		
38	Se identifica y se presenta ante usted.		
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.		

N°	Items	Si	No
40	Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.		
41	Organizada en la realización de su trabajo		
42	Realiza los procedimientos con seguridad.		
43	Es calmada.		
44	Le proporciona buen cuidado físico.		
45	Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.		
46	Identifica cuando es necesario llamar al médico.		
	TOTAL		