

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



**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERIA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL ÁREA DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL  
EL CARMEN 2022”**

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

**PRESENTADO POR:**

**COLLACHAGUA VELASQUEZ KARINA LISBETH**

**GONZALES ARROYO SHERLY ALINA**

**CALLAO – 2023**

**PERÚ**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 007-2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL LXXXVI CICLO DE TALLER DE TESIS PARA OBTENER EL  
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las **11:00** hrs del día Lunes 02 del mes de enero del dos mil veintitrés, mediante el uso de la Multiplataforma Virtual Google meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación del LXXXVI Ciclo Taller de Tesis para Obtener Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes Miembros:

- **Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ** PRESIDENTE
- **Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO** SECRETARIA
- **Mg. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES** VOCAL

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis Titulada:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN 2022”**

Presentado por: Don (ña) **COLLACHAGUA VELASQUEZ KARINA LISBETH**  
Don (ña) **GONZALES ARROYO SHERLY ALINA**

Con el quorum establecido según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU del 30 de junio de 2022.


Luego de la Sustentación, los Miembros del Jurado Evaluador, formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Evaluador acordó **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa de **BUENO**, y calificación cuantitativa de **QUINCE (15)**, la Tesis para optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, conforme el artículo 27° del Reglamento mencionado, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 11:30 del mismo día.

Bellavista, 02 de enero del 2023.

  
.....  
Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ  
Presidente

  
.....  
Lic. Esp. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO  
Secretaria

  
.....  
Mg. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES  
Vocal

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERIA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL ÁREA DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO  
INFANTIL EL CARMEN 2022”**

**AUTORES**

**COLLACHAGUA VELASQUEZ KARINA LISBETH**

**GONZALES ARROYO SHERLY ALINA**

**REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

**MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACION:**

**DR. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ  
PRESIDENTE**

**LI. YRENE ZENAIDA BLAS SANCHO  
SECRETARIA**

**MG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES  
VOCAL**

**DR MIRIAM CORINA CRIBILLERO ROCA  
ASESOR**

**N° DE LIBRO:05**

**N° DE FOLIO: 81**

**N° DE ACTA: 007-2023**

**FECHA Y APROBACIÓN DE LA TESIS:**

**LUNES 02 DE ENERO DEL 2023**

## **DEDICATORIA**

**A Dios por su amor y bondad; y por darme salud, bienestar y perseverancia en el logro de nuestras metas, a nuestros padres y hermanos que son la razón de mí existir y apoyo brindado para cumplir nuestros sueños de estudiar y culminar la segunda especialidad de Enfermería.**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	
1.2. Formulación del problema	
1.2.1 Problema general	
1.2.2 Problema específico	
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo general	
1.3.2 Objetivo específico	
1.4 Justificación	
1.5 Delimitantes de la investigación	
1.5.1. Limitación teórica	
1.5.2. Limitación espacial	
1.5.3. Limitación temporal	
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>17</b>
2.1 Antecedente: internacional y nacional	
2.1.1 Antecedentes internacionales	
2.1.2 Antecedentes nacionales	
2.2.Base teórica	
2.3 Conceptual	
2.4 Definición de términos básicos	
<b>III. HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>30</b>
3.1 Hipótesis	
3.1.1 Hipótesis general	
3.1.2 Hipótesis Específica	
3.2 Definición conceptual de variables	
3.3. Operacionalización de variables	
<b>IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO</b>	<b>37</b>
4.1 Diseño metodologico	
4.2 Método de investigación	
4.3 Población y muestra	
4.4 Lugar de estudio	
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	
4.6 análisis y procesamiento de datos	

<b>V. RESULTADOS</b>	41
5.1 Resultados descriptivos	
5.2. Resultados inferenciales	
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	55
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	
<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO A : MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO B : CUESTIONARIO	
ANEXO C : CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXO D : GRÁFICOS DE CONFIABILIDAD	
ANEXO E: BASE DE DATOS	
ANEXO F : DATOS DEMOGRAFICOS	



## INDICE DE TABLAS

	PAG.
<b>TABLA 5.1.1. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen</b>	<b>41</b>
<b>TABLA 5.1.2. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen- dimensión accesibilidad</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 5.1.3. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen- dimensión explica y facilita</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 5.1.4. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen- dimensión confort</b>	<b>44</b>
<b>TABLA 5.1.5. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión anticipa</b>	<b>45</b>
<b>TABLA 5.1.6. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión confianza</b>	<b>46</b>
<b>TABLA 5.1.7. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión monitoreo y seguimiento</b>	<b>47</b>
<b>TABLA 5.1.8. Calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen</b>	<b>48</b>

## INDICE DE GRAFICOS

PAG.

<b>GRAFICO 5.1.1. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen</b>	<b>41</b>
<b>GRAFICO 5.1.2. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión accesibilidad</b>	<b>42</b>
<b>GRAFICO 5.1.3. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión explica y facilita</b>	<b>43</b>
<b>GRAFICO 5.1.4. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión confort</b>	<b>44</b>
<b>GRAFICO 5.1.5. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión anticipa</b>	<b>45</b>
<b>GRAFICO 5.1.6. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión confianza</b>	<b>46</b>
<b>GRAFICO 5.1.7. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen - dimensión monitoreo y seguimiento</b>	<b>47</b>
<b>GRAFICO 5.1.8. Calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia del HRDMI el Carmen</b>	<b>48</b>

## RESUMEN

Objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen 2022, Método de enfoque cuantitativo diseño No experimental, de tipo cuantitativo, de carácter descriptivo, transversal y correlacional. Resultados el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es ALTO con un resultado de 0.04 en la prueba de Friedman , con un 77.85% de población quien afirma que están satisfechos con la atención que brinda enfermería en el área de emergencia .Para la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es BUENA , con un resultado de 0.000 en la prueba de Friedman , en las encuestas realizadas con un 43.36% se constata que la calidad de atención es buena y con un 20.16% que a calidad de atención es muy buena, haciendo un total de 63.52% de la población ,Conclusión La población de estudio estuvo conformada por una muestra de 90 pacientes que acuden al servicio de emergencia de dicho estudio se concluye que existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen, se constató con la prueba de normalidad y la prueba de Friedman teniendo un resultado de 0.000.

**Palabras claves:** Nivel de satisfacción, Satisfacción Calidad de atención, Paciente, Cuidados de enfermería, Teoría de enfermería, Servicio de Emergencia.

## ABSTRAC

Objective to establish the relationship between the level of satisfaction and quality of nursing care in patients who come to the emergency area of the Carmen 2022 maternal and child teaching hospital, Quantitative approach method, Non-experimental design, quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational. Results: The level of satisfaction in patients who come to the emergency area of the EI Carmen maternal and child teaching hospital is HIGH with a result of 0.04 in the Friedman test, with 77.85% of the population who affirm that they are satisfied with the care provided. nursing in the emergency área . For the quality of nursing care in patients who go to the emergency area of the maternal and child teaching hospital, EI Carmen is GOOD, with a result of 0.000 in the Friedman test, in the surveys carried out with 43.36% it is verified that the quality care is good and with 20.16% that the quality of care is very good, making a total of 63.52% of the population, Conclusion The study population consisted of a sample of 90 patients who go to the emergency service from said study, it is concluded that there is a relationship between the level of satisfaction and quality of nursing care in patients who go to the emergency area of the maternal teaching hospital. child Carmen, it was verified with the normality test and the Friedman test having a result of 0.000.

**Keywords:** Level of satisfaction, Satisfaction, Quality of care, Patient, Nursing care, Nursing theory, Emergency Service.

## INTRODUCCIÓN

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.

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).

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 y la calidad de atención de los pacientes que ingresan a emergencia, a través del instrumento elaborado por Larson P. denominado CARE Q, los resultados mostrarán nivel alto y bajo de satisfacción del paciente y de calidad de atención mostrarán niveles bueno y malo.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La calidad según lo planteado por la Organización Mundial de la Salud es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención en salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y de los servicios médicos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. (1)

A nivel internacional en Estado Unidos en el 2015, una atención de mala calidad generó una pérdida de 6 billones de dólares anuales, perjudicando a la economía del país; Este gasto ineficiente tiene como consecuencia el deterioro de la confianza en el sector salud. El descenso de la calidad es un óbice para contrarrestar los problemas en salud, las acciones realizadas por los trabajadores en salud repercutirán directamente en la satisfacción del usuario. Esta evaluación subjetiva por parte del usuario repercutirá directamente en la calidad del servicio, definiendo la reputación de la institución (2)

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. (3)

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

El Hospital Docente Materno infantil no escapa de esta realidad se ha visto en el servicio de emergencia en un 15% el personal de enfermería (3 de 20 enfermeras) no percibe la ansiedad, temor, irritación por la situación que está viviendo el paciente ante un evento desconocido, asimismo el paciente no logra entender que situaciones amerita ser atendido en dicha área y/o nivel de atención ya que no todos sus malestares es catalogado por ellos una emergencia o también se podría decir que no están bien informados, otra problemática para que la espera se extienda y tener un paciente insatisfecho es que el hospital no cuenta con un triaje para calificar una emergencia .

Según el panorama anteriormente mencionado se decide presentar el siguiente proyecto de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?

### **1.2.2 Problema específico**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?
- ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen 2022

### **1.3.2 Objetivo específico**

- Determinar el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen
- Evaluar la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen

## **1.4 Justificación**

### **Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación se realizará porque 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, disconfort, y angustia, dando lugar a quejas por medios de comunicación como los que ya se ha estado aumentando y estas quejas son sobre el tiempo de espera, tiempo de atención, por la demora en los procedimientos y la falta de información sobre su tratamiento.

### **Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación a través de las encuestas nos ayudara a que otros profesionales puedan aplicar en diferentes servicios así tener en cuenta el tipo de trato que estamos brindando y tener un sistema de salud bueno.



## **Justificación Teórica**

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.

## **1.5 Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1. Limitación teórica**

En nuestro país aún existen pocos estudios de investigación en razón al tema a tratar, ya que la mayoría se basan solo en la satisfacción del paciente en general y son muy pocas por áreas

### **1.5.2. Limitación espacial**

Tendremos un límite, que solo se encuestara a pacientes que ingresan al área de emergencia

### **1.5.3. Limitación temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrollará durante el año en curso

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedente: internacional y nacional

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

- ✓ POZO, C. (Ecuador – 2021) en su investigación titulado “Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud las Piñas. milagro 2021.” Objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Método de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo transversal Los resultados dejan en evidencia que, las dimensiones del cuidado mejor calificadas por los pacientes fueron la accesibilidad, confort, confianza, monitoreo y seguimiento, donde mostraron un nivel de satisfacción alto respecto al cuidado de enfermería, mientras que, las dimensiones, explica y facilita, se anticipa, fueron percibidas por los pacientes en un rango medio bajo, siendo estas, las más afectadas. En conclusión, se determinó que, el 56% de los pacientes del estudio de investigación mostraron un nivel de satisfacción alto, el 31% satisfacción media, mientras que, el 13% mostraron un nivel de satisfacción bajo. El bajo nivel de satisfacción, se debió por aspectos como, no incluir a la familia en el cuidado, no sugerir preguntas que se pueden realizar al médico, no acordar nuevos planes de tratamiento y no ayudar a establecer metas razonables. (25)
  
- ✓ PARRADO, M; REYES, I. (Colombia -2020) en su investigación titulado “Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, villavicencio, Colombia: pilotaje” refiere como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio. De método de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal Obteniendo como Resultados Los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se

presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente. Conclusiones Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería permite identificar la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que requiere ser mejoradas para el cuidado de los pacientes. (4)

- ✓ GUADALUPE, F; RIVERA, G y otros. (Ecuador -2018) en su investigación titulado “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018” refiere como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5 que hace un 54% de la población encuestada. (5)
- ✓ BORRÉ ,Y. (Colombia -2013 ) en su investigación titulado “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, objetivo Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011; de método descriptivo, transversal, cuantitativo; resultados La calidad percibida de la atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3%

“Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres, con una media de 48.5 años (DE: 18.5), concluyendo que de acuerdo a la Teoría de la Desconfirmación de Expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman et al, el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS. (6)

- ✓ BARRAGÁN, J ; PEDRAZA, Y ; RINCÓN M ( Colombia -2011) en su investigación titulado “Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011” , Objetivo evaluar la calidad percibida de los usuarios en servicios de hospitalización respecto a la atención de enfermería recibida Metodología de estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Análisis univariado y bivariado. Los Resultados la medición de la calidad objetiva, subjetiva y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del hospital, reportó puntuaciones con medias de 4,08 para amabilidad y 3,98 para preparación del personal de enfermería y un nivel de satisfacción global del 92,9%.Concluyendo que al identificar el nivel de satisfacción global en los usuarios de los servicios de medicina interna y cirugía, el 92,9% de la muestra afirmaron estar satisfechos con la atención de enfermería y al realizar la pregunta si “recomendaría el hospital por la atención de enfermería”, el 93,4% lo haría sin dudarlo; por consiguiente, se considera que los usuarios dieron la aprobación final de la calidad y esta refleja que la institución ha complementado las necesidades del usuario .El 91,3% de los usuarios refirió no conocer el nombre de la enfermera que los atendió en cada turno, percepción que indica que falta interrelación entre el usuario y el personal de enfermería, por tal motivo no se le está dando seguridad y confianza al usuario. (7)
- ✓ SANTANA, J; BAUER, A ; MINAMISAVA R y Otros (Brasil - 2013 ) realizó su investigación titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción

del paciente atendido en un hospital de enseñanza” refiere como Objetivo evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente . método de tipo transversal como resultado Se observa el predominio de medianas 4 y 5 (92%) en todos los dominios. Eso indica alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados y Respecto al inter-relacionamiento entre calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, en el análisis de correlación de las variables, la mayoría mostró correlación significativa ( $p < r < 0,5$ ). entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Concluyendo que, a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes. (8)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

- ✓ TORRES, M (Chincha – Perú - 2021) en su estudio de investigación titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021”, objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021., método estudio de tipo aplicado, el diseño es no experimental, descriptivo correlacional, resultado se observó en los resultados sobre calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del

paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho, conclusión existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700. (9)

- ✓ ALVAN, G.; QUIROZ, L (Iquitos – Perú – 2021) en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020”, objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020, método el estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional, resultado las características socio demográficas de los pacientes encuestados fueron: el 29.2% fueron adultos de edades entre 26 a 35 años, predominando las mujeres con el 18.5%, de grado de instrucción secundaria con 56.3%, de ocupación independientes con 49.1%. El 35.7% procedían de Iquitos y 78.9% tenían un tiempo de 6 a 24 horas de permanencia en el servicio de Emergencia. En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos. Al relacionar la Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos si existe relación entre ambas variables con un valor de  $P=0.000$ , una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01, conclusión existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos con un valor de  $P=0.000$ , una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01. (10)

- ✓ CURASI, E (Arequipa – Perú -2020) en su estudio de investigación titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019”, objetivo determinar la existencia de una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019, método cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño correlacional y corte transversal, resultado evidenciaron que la Calidad del Cuidado de Enfermería fue regular para el 50.7%, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “humana”, fue regular. El grado de Satisfacción del Usuario fue alto en el 63.3% de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y; el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue alto para la mitad de usuarios y bajo para la otra parte, conclusión la Calidad del Cuidado de Enfermería fue percibida como regular en el 50.7% de unidades de observación. Las dimensiones “entorno” y “técnica” tuvieron un buen nivel, mientras que, la dimensión “humana” fue regular, El grado de Satisfacción del Usuario en el servicio de Emergencia fue alto en el 63.3% de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue la denominada “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y; el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue alto para la mitad de usuarios y bajo para la otra parte, Estadísticamente, con un valor  $p=0.000$ , existe relación altamente significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción del Usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, por lo que se acepta de hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula (11)

- ✓ LIZANA, K (Lima – Perú – 2019) en su estudio de investigación titulado “Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2018”, objetivo Evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018, método cuantitativo, descriptivo y transversal, resultado se halló que para la dimensión estructura en base a la infraestructura, equipamiento, RR. HH. y organización para la atención cumplen con los requisitos establecidos en un 56.6% respectivamente; y para dimensión del proceso se evaluó en base al tiempo de registro en la recepción duró de 0 a 5 minutos en el 94.2%; el tiempo de espera para la atención fue de 0 a 5 minutos para el 58.8% y el tiempo de atención del enfermero de 10 a 15 minutos en un 62%; y el resultado fue evaluado en base a una encuesta de satisfacción del usuario mostrando que el 43.9% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción complacida respecto a la atención de enfermería, conclusión la percepción de la calidad de servicio fue considerada por la mayoría de los pacientes con un nivel de satisfacción complacida obteniendo una buena calidad de atención de enfermería. (12)
- ✓ GAMARRA, J (Lima – Perú - 2018) en su estudio de investigación titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes Puesto de Salud 15 de Enero, 2018”, objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del Puesto de Salud 15 de Enero, método no experimental, transversal, descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo y de método hipotético deductivo, resultado la primera variable tuvo 26 Ítems y la confiabilidad fue de un 0,997 lo cual determinó que es confiable. La segunda variable también tuvo un grado de confiabilidad de 0,971 y estuvo conformada por 26 ítems. Del mismo modo se realizó la correlación de Pearson en el cual tuvimos como resultado una correlación de 0,985 lo cual es una correlación positiva alta. Además, la significancia fue de ( $,000 < 005$ ) lo cual determinó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis



nula. conclusión la calidad de atención de Enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en el Puesto de Salud 15 de Enero, SJL – 2018; habiéndose determinado el coeficiente de correlación y de confiabilidad alta. (13)

- ✓ PALOMINO, A; RIVERA, E y TOCTO, A (Lima – Perú - 2018) en su estudio de investigación titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima - 2018”, objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018, método descriptivo, correlacional, resultado mostraron que la información se recolectó a través de una ficha de registro de datos, utilizándose la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. (14)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de Cuidado Humanizado Jean Watson**

Según la Teoría del Cuidado Humanizado de Watson J, sustenta la necesidad de integrar sus preceptos teóricos en Cuidado humanizado de enfermería, las diferentes esferas del que hacer enfermero, gestión, asistencia, formación, docencia e investigación. El cuidado transpersonal es una forma singular que aborda el enfermero es “una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana”, lo que permitirá trascender el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la práctica. El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). Por esta razón el trabajo de Watson J, contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención. (18)

El cuidado es la esencia de Enfermería, constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad, ayudando así a la persona a hallar un significado a la enfermedad,

sufrimiento, dolor y existencia y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación. (19)

### **2.2.2. Teoría Ambientalista de Florence Nightingale**

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchas teoristas y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nightingale, quien delineó los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado. (20)

Cabe resaltar que Florence no se preocupó en definir cuidar y cuidado, pero sí estableció los conceptos de salud y ambiente, surgiendo así la Teoría Ambientalista. Fue pionera en proponer y demostrar los efectos del ambiente del cuidado en la promoción de la salud de las personas, estableciéndose como marco en el inicio de la enfermería moderna. (20)

## **2.3 Conceptual**

### **2.3.1 Nivel de 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. (36)

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. (24)

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.(24)

- ✓ 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.

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. (24)

- ✓ 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.

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. (24)

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.(24)

- ✓ 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  
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.(24)

- ✓ 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 El enfermero planea con anticipación los cuidados que debe brindar al paciente para evitar complicaciones durante la emergencia (24)

La enfermera debe estar preparada ante una situación de emergencia, de riesgo o desastre, actuando oportunamente.(24)

- ✓ 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.(24)

- ✓ 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. (24)

Existen los niveles:

- a) Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente. (25)

b) Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente(25)

c) Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente (25)

Según Chang, M., 1999 la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:(25)

- Organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros). (25)
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población. (25)
- Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. (26)

### **2.3.2 Calidad de atención**

Según la RM N° 527-2011/MINSA es el Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario, para la evaluación de la calidad de atención usan : SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones y/o expectativas de los usuarios externos. (27)

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (27)

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente,

un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. (28)

#### **2.4 Definición de términos básicos**

**Nivel de satisfacción:** 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.

(24)

**Satisfacción:** la satisfacción se encuentra basada en la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción del usuario, con la atención que ha recibido. (15)

**Calidad de atención:** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud (25)

**Paciente:** El individuo para adquirir la nominación de paciente debe de pasar por una serie de etapas como: identificación de los síntomas, diagnóstico, tratamiento y resultado. (22)

**Cuidados de enfermería:** La Enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y cuya esencia es el respeto a la vida y el cuidado del ser humano. (23)

**Teoría de enfermería:** Son pautas o conceptos de las diferentes esferas del que hacer enfermero, gestión, asistencia, formación, docencia e investigación (18)

**Servicio de Emergencia:** área donde el paciente se encuentra en una situación crítica, es consciente de la urgente atención que necesita. (24)

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

HI: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen

HO: No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen

##### **3.1.2 Hipótesis Específica**

- HI: El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es alto  
HO: El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es Bajo
- HI: La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es buena  
HO: La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es mala

#### **3.2 Definición conceptual de variables**

##### **V.1. Nivel de Satisfacción**

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. (24)

## **V.2. Calidad de atención**

Según la RM N° 527-2011/MINSA es el Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario, para la evaluación de la calidad de atención usan : SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. (27)

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos para un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. (28)

## **3.3. Operacionalización de variables**



VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Es la sensación, percepción de los pacientes de Emergencia sobre los cuidados de enfermería.	<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.</li> <li>La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.</li> <li>La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.</li> <li>La enfermera responde rápidamente a su llamado</li> <li>La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.</li> </ul>	1,2,3,4,5	SI(ALTO) NO(BAJO)
		<b>Explica y facilita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad</li> <li>La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual</li> <li>La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo</li> <li>La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite</li> <li>La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica</li> </ul>	6,7.8.9,10	SI(ALTO) NO(BAJO)
		<b>Confort</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.</li> <li>La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.</li> <li>La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles</li> <li>La enfermera es alegre.</li> <li>La enfermera se sienta con usted</li> </ul>	11,12,13,14,15,16,17,18,19	SI(ALTO) NO(BAJO)

			<p>para entablar una conversación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.</li> <li>• La enfermera lo escucha con atención</li> <li>• La enfermera habla con usted amablemente.</li> <li>• La enfermera involucra a su familia en su cuidado</li> </ul>		
		<b>Se anticipa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.</li> <li>• La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</li> <li>• Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.</li> <li>• La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.</li> <li>• La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</li> <li>• Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</li> <li>• La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</li> <li>• La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.</li> <li>• La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud</li> <li>• La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o</li> </ul>	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29	SI(ALTO) NO(BAJO)

			intervención.		
		<b>Confianza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</li> <li>• La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</li> <li>• La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.</li> <li>• La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</li> <li>• La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</li> <li>• La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento</li> <li>• La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</li> <li>• La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</li> </ul>	30,31,32,33,34,35,36,37,38	SI(ALTO) NO(BAJO)
		<b>Monitoreo y seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.</li> <li>• La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</li> <li>• La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.</li> <li>• La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.</li> <li>• La enfermera es calmada.</li> <li>• La enfermera le proporciona buen cuidado físico.</li> <li>• La enfermera se asegura que sus</li> </ul>	39,40,41,42,43,44,45,46	SI(ALTO) NO(BAJO)

			<p>familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.</li> </ul>		
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<p>Es el Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos</p>	<b>Percepciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica</li> <li>• Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud</li> <li>• Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico</li> <li>• El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud</li> <li>• La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico</li> <li>• La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida</li> <li>• La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida</li> <li>• La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida</li> <li>• La atención en la farmacia de emergencia fue rápida</li> <li>• El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud</li> <li>• Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad</li> <li>• El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido</li> <li>• El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado</li> </ul>	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22</p>	<p>1: MALO 2: MALO 3: REGULAR 4: REGULAR 5: BUENO 6: BUENO 7: MUY BUENO</p>

	<p>deseados tanto por los proveedores como por los usuarios. MINSA el 2011</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia</li> <li>• El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención</li> <li>• Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención</li> <li>• Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron</li> <li>• Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</li> <li>• Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes</li> <li>• La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes</li> <li>• La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</li> <li>• Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

## IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO

### 4.1 Diseño metodológico

La investigación es de enfoque cuantitativo.

Diseño No experimental, de carácter descriptivo, transversal y correlacional.

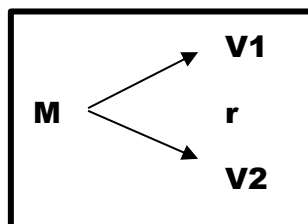
Cuantitativo: porque es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. (30)

No experimental: porque se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. (29)

Descriptivo: porque se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Para Mario Tamayo y Tamayo (1994) define la investigación científica como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. (31)

Transversal: porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (32)

Correlacional: porque tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. (33)



Donde:

M = Muestra

V1= Satisfacción del paciente

V2= Calidad de atención de enfermería

r = Relación entre ambas variables

## 4.2 Método de investigación

Hipotético – deductivo: porque el contexto de descubrimiento no se atiene a la reglas y procedimientos controlados, y sostiene que las hipótesis se admiten o rechazan según sea el resultado. (34)

## 4.3 Población y muestra

La población en estudio fue de 90 pacientes atendidos en el Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” durante el 2022.

**Poblacion muestral** estuvo conformado por 90 pacientes que asisten al servicio de emergencia, esquematizada en el siguiente diseño metodológico.

## 4.4 Lugar de estudio

La aplicación del proyecto se llevará a cabo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, que es un hospital docente, especializado y diferenciado en la atención de salud de las mujeres, neonatos, niños y adolescentes siendo actualmente hospital referencial regional, específicamente en el Servicio de Emergencia.

## 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

- **Técnica:** encuesta
- **Instrumento:** cuestionario validado por:
  - Validez:

Para la medición de la satisfacción es utilizado el instrumento 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, instrumento ya validado. (27)

Para la evaluación de la calidad de atención usan: SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, instrumento ya validado. (35)

- Confiabilidad:
  - Método de mitades partidas: Se necesita solo una aplicación, el total del ítems se divide en dos partes y se comparan los resultados. (Pearson y Spearman-

Brown) En este método de mitades partidas se ha obtenido el siguiente resultado.

- Medidas de consistencia interna: Requiere sólo una administración. Confiabilidad con el Coeficiente del Alfa de Cronbach.

Interpretación de los instrumentos de validación y confiabilidad.

Métodos técnicas instrumentos	Método de confiabilidad de retets	Método de equivalentes o paralelos	Mitades partidas	Método de consistencia interna	Método de consistencia interna	Promedio
Cuestionario para evaluar Nivel de satisfacción	NO APLICA	NO APLICA	0,615	cronbach 0,712	NO APLICA	0.6635
Cuestionario para evaluar Calidad de atención	NO APLICA	NO APLICA	0,527	cronbach 0,866	NO APLICA	0.6965
<b>RESULTADO</b>						0.68

#### 4.6 análisis y procesamiento de datos

La información fue ingresada y almacenada en una base de dato del programa informático Excel Microsoft, la cual será exportada y analizada en el programa estadístico SPSS (VERSION), para su procesamiento, generación de tablas descriptivas y estadísticos, que nos permitirá conocer las relaciones de dependencia e independencia de las variables de estudio. Estadística inferencial( Paramétrica Y NO Paramétrica)).

#### DISTRIBUCIÓN NORMAL Y PRUEBA DE NORMALIDAD

##### Tipos de pruebas paramétricas:

- Prueba del valor Z de la distribución normal
- Prueba T de Student para datos relacionados (muestras dependientes)
- Prueba T de Student para datos no relacionados (muestras independientes)
- Prueba T de Student-Welch para dos muestras independientes con varianzas no homogéneas



- Prueba de Ji Cuadrada de Bartlett para demostrar la homogeneidad de varianzas
- Prueba F (análisis de varianza o ANOVA).

**Los tipos de pruebas no paramétricas son:**

- Prueba de signos de una muestra
- Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon
- Prueba U de Mann-Whitney
- Prueba de Kruskal-Wallis
- Prueba de la mediana de Mood
- Prueba de Friedman

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

TABLA 5.1.1.

#### NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN

NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO (BAJO)	917	22.15
2	SI(ALTO)	3223	77.85
TOTAL		4140	100.00

GRAFICO 5.1.1.

#### NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°01, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 77.85% responden que se encuentran con un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería, y el otro 22.15% muestra un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.

**TABLA 5.1.2.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN- DIMENSION ACESSIBILIDAD**

NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO(BAJO)	109	24.22
2	SI(ALTO)	341	75.78
TOTAL		450	100.00

**GRAFICO 5.1.2.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION ACESSIBILIDAD**



FUENTE: Elaboración propia

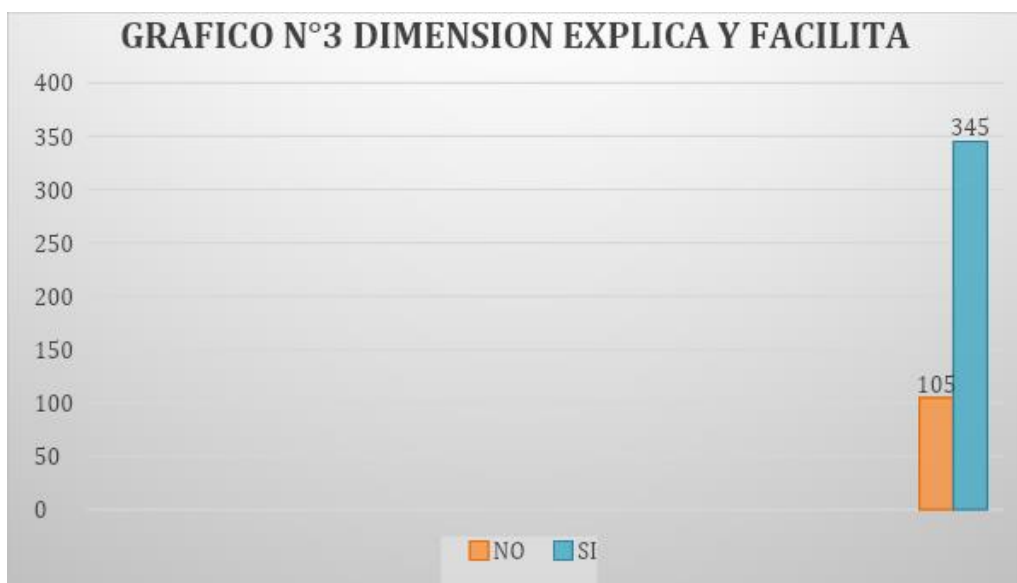
Interpretación: Se observa en el gráfico N°02 , que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 75.78 % responden que se encuentran con un alto nivel de satisfacción con respecto a la accesibilidad a la atención que brinda el personal de enfermería, y el otro 24.22 % muestran un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.

**TABLA 5.1.3.  
NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN- DIMENSION EXPLICA Y FACILITA**

TABLA N°3 DIMENSION EXPLICA Y FACILITA			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO(BAJO)	105	23.33
2	SI(ALTO)	345	76.67
TOTAL		450	100.00

**GRAFICO 5.1.3.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION EXPLICA Y FACILITA**



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°03, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 76.67 % demuestran un alto nivel de satisfacción con respecto a la explicación y facilitación de los servicios brindados por el personal de enfermería, y el otro 23.33 % muestran un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.

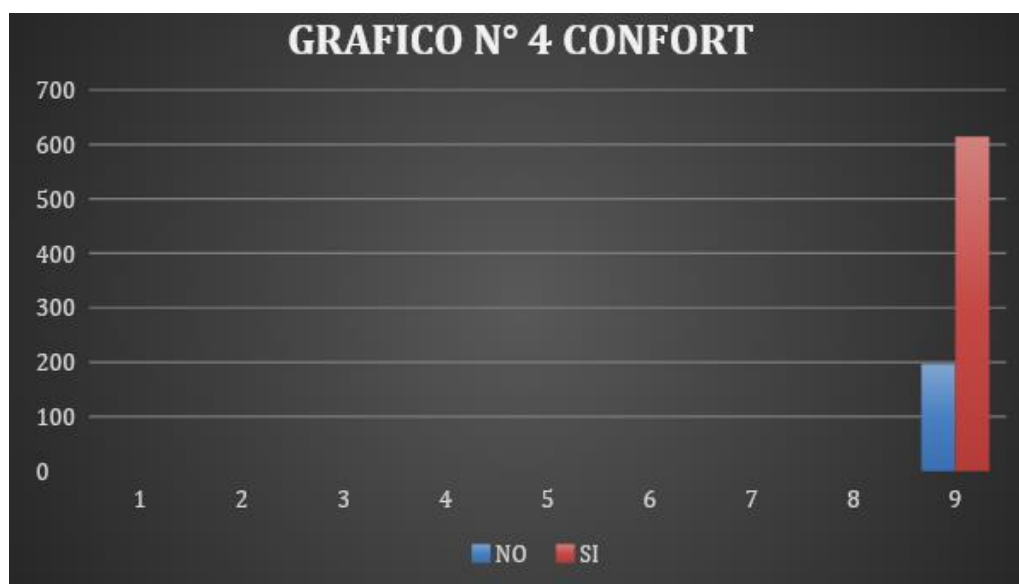
**TABLA 5.1.4.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN- DIMENSION CONFORT**

TABLA N°4 CONFORT			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO(BAJO)	196	24.20
2	SI(ALTO)	614	75.80
TOTAL		810	100.00

**GRAFICO 5.1.4.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION CONFORT**



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°04, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 75.8 % muestran un alto nivel de satisfacción con las medidas de confort que brindo el personal de enfermería, y el otro 24.20 % muestran un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.

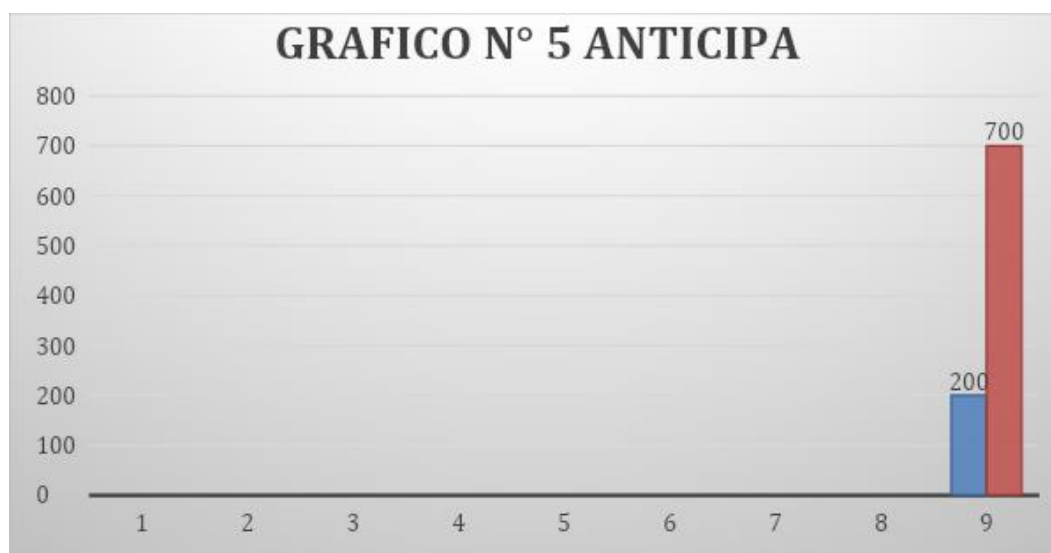
**TABLA 5.1.5.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION ANTICIPA**

TABLA N°5 ANTICIPA			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO(BAJO)	200	22.22
2	SI(ALTO)	700	77.78
TOTAL		900	100.00

**GRAFICO 5.1.5.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION ANTICIPA**



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°05, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 77.78 % muestra un alto nivel de satisfacción con respecto a la actitud o anticipación de cuidados de los servicios brindados por el personal de enfermería, y el otro 22.22 % muestran un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.

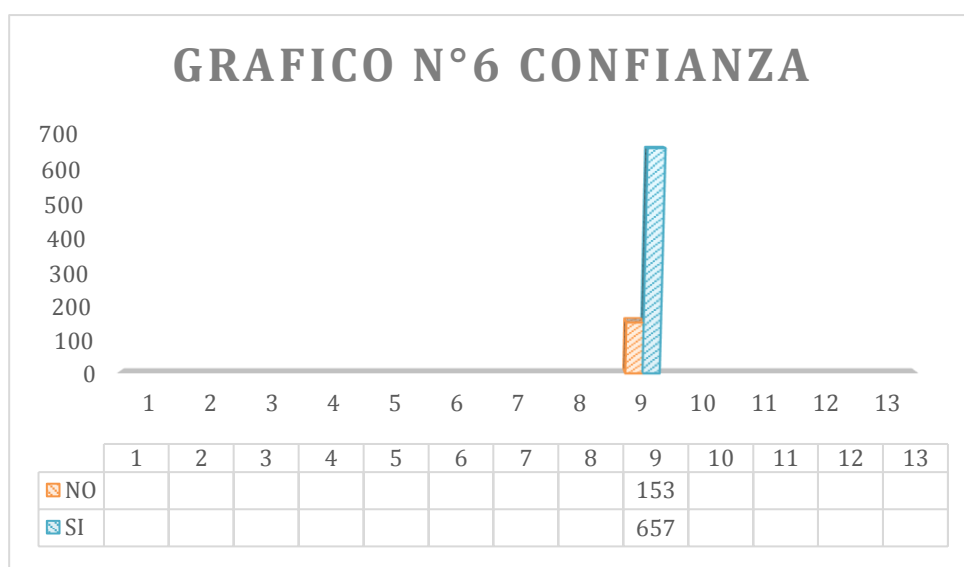
**TABLA 5.1.6.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION CONFIANZA**

TABLA N°6 CONFIANZA			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO(BAJO)	153	18.89
2	SI(ALTO)	657	81.11
TOTAL		810	100.00

**GRAFICO 5.1.6.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION CONFIANZA**



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°06, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 81.11 % muestran un alto nivel de satisfacción con respecto a la confianza brindada por el personal de enfermería, y el otro 18.89 % muestran un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.

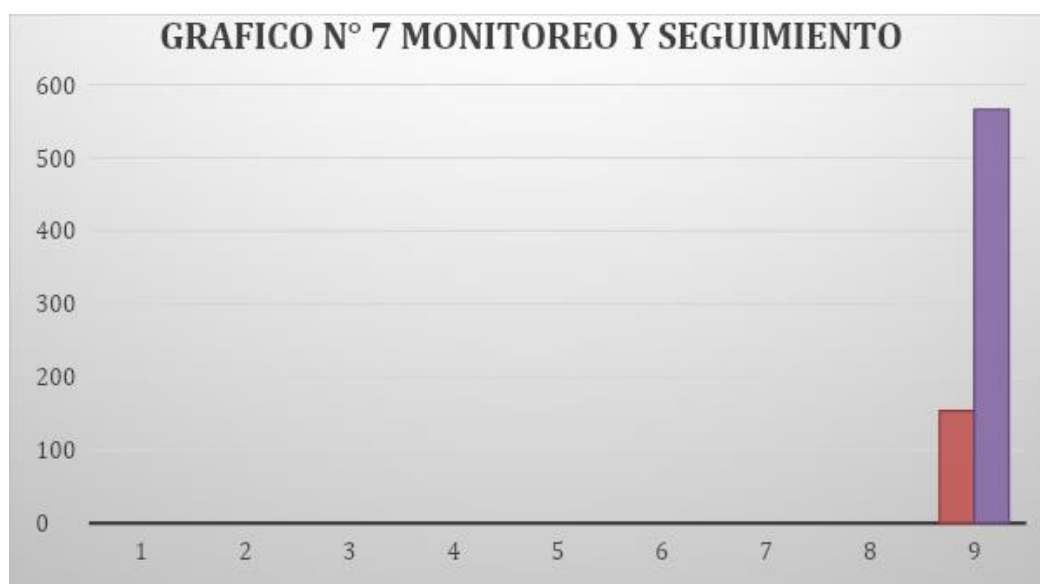
**TABLA 5.1.7.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

TABLA N°7 MONITOREO Y SEGUIMIENTO			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO(BAJO)	154	21.39
2	SI(ALTO)	566	78.61
TOTAL		720	100.00

**GRAFICO 5.1.7.**

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN - DIMENSION MONITOREO Y SEGUIMIENTO**



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°07, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 78.61 % muestran un alto nivel de satisfacción con respecto al monitoreo y seguimiento de su estadía por el personal de enfermería, y el otro 21.39 % muestran un bajo nivel de satisfacción con dicha atención.



**TABLA 5.1.8.**

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN**

TABLA N°8 VARIABLE CALIDAD DE ATENCION			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	MALO	16	0.81
2	MALO	98	4.95
3	REGULAR	291	14.70
4	REGULAR	317	16.02
5	BUENO	296	14.96
6	BUENO	562	28.40
7	MUY BUENO	399	20.16
TOTAL		1979	100.00

**GRAFICO 5.1.8.**

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HRDMI EL CARMEN**



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°08, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, se observa que el 20.16% indica que la calidad de atención que le brindo el personal de enfermería es muy buena, el 43.36% indica que la calidad es buena, con un 36.48%. entre regular y mala con respecto a la calidad de atención de enfermería

## 5.2. Resultados inferenciales

### Prueba de rho spearman

#### ✓ Problema general

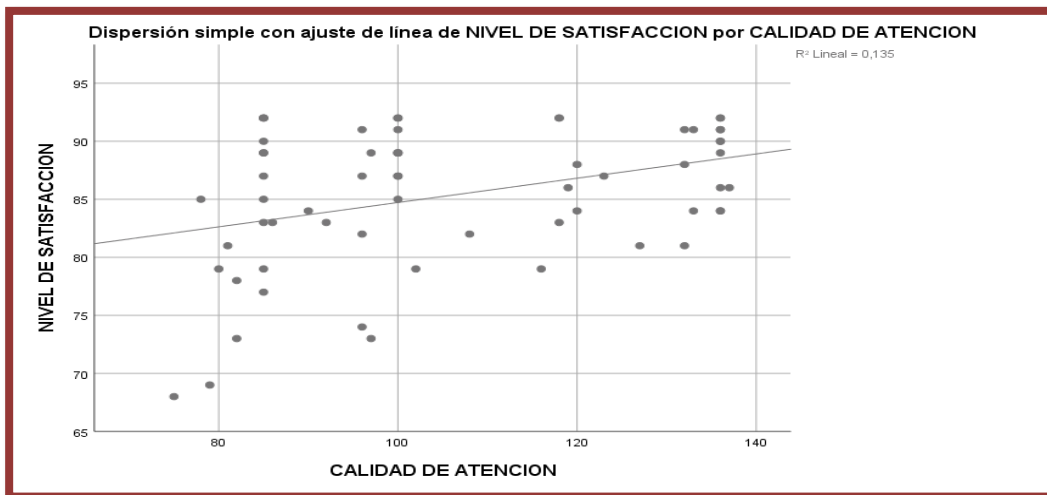
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?

**HI:** existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen.

**HO:** No existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen

Correlaciones				
			NIVEL DE SATISFACCION	CALIDAD DE ATENCION
Rho de Spearman	NIVEL DE SATISFACCION	Coeficiente de correlación	1,000	,341**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	63	63
	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	63	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Decisión:

EL RHO DE SPEARMAN es de 0.341 es una correlación positiva; Con una significancia bilateral de  $P = 0.006$  es así que se rechaza la Nula y se queda con la hipótesis afirmativa.

### Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?

**HI:** El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es alto

**HO:** El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es Bajo

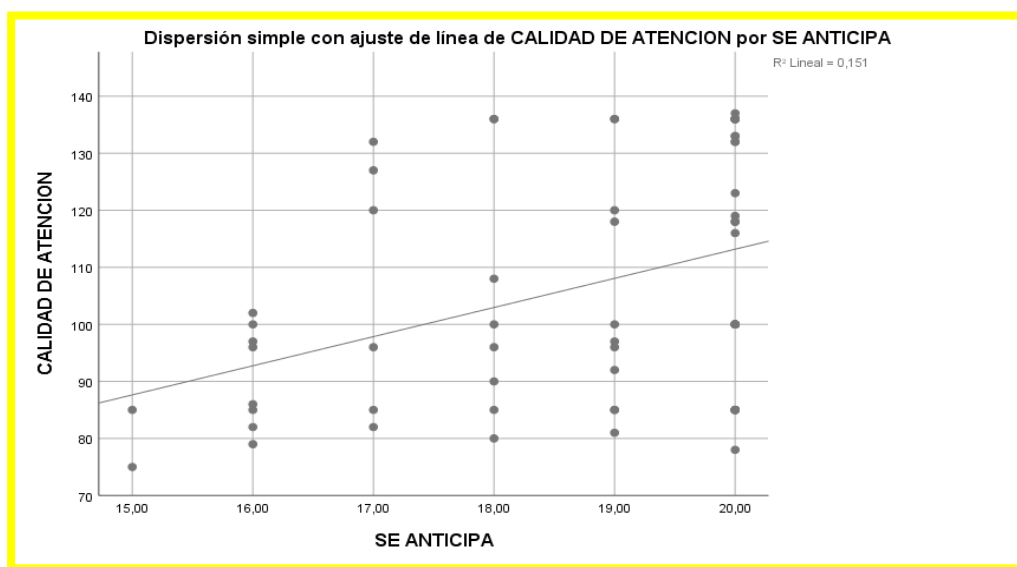
- ✓ ¿Cuál es la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen

**HI:** La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es buena.

**HO:** La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es mala

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCION	SE ANTICIPA
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	63	63
	SE ANTICIPA	Coeficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	63	63

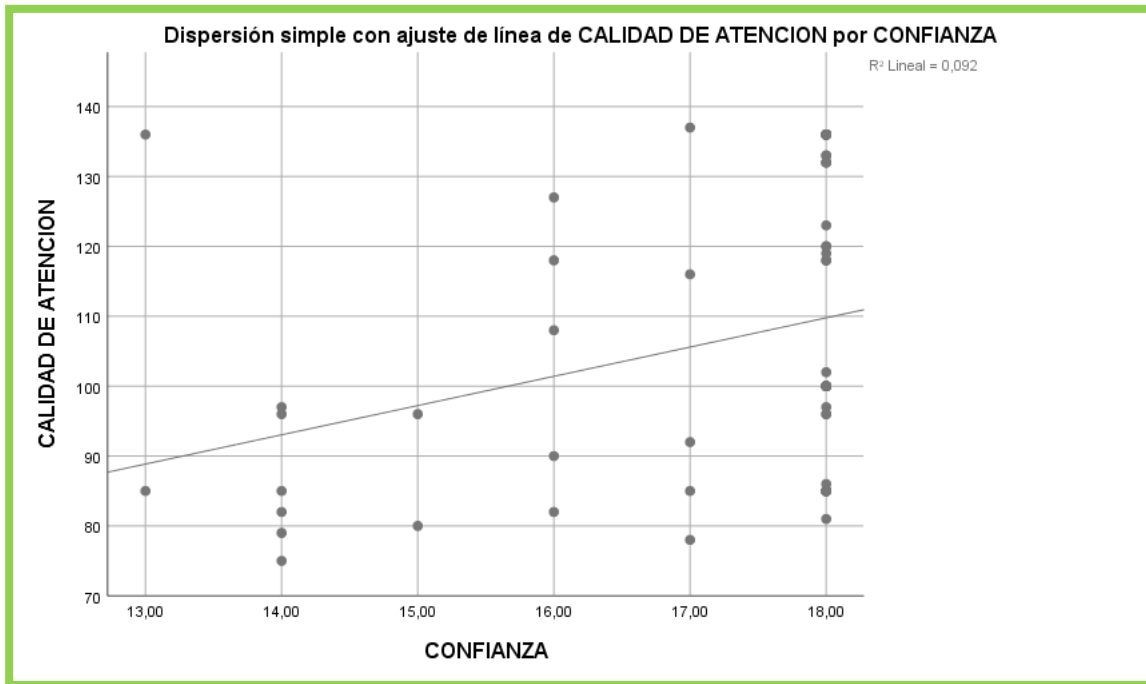
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Decisión: Con respecto a la correlación de dimensión – anticipa con la calidad de atención el Rho de spearman es de 0.379, de dice que el nivel de satisfacción en dicha dimensión es alto

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCION	CONFIANZA
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	63	63
	CONFIANZA	Coeficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	63	63

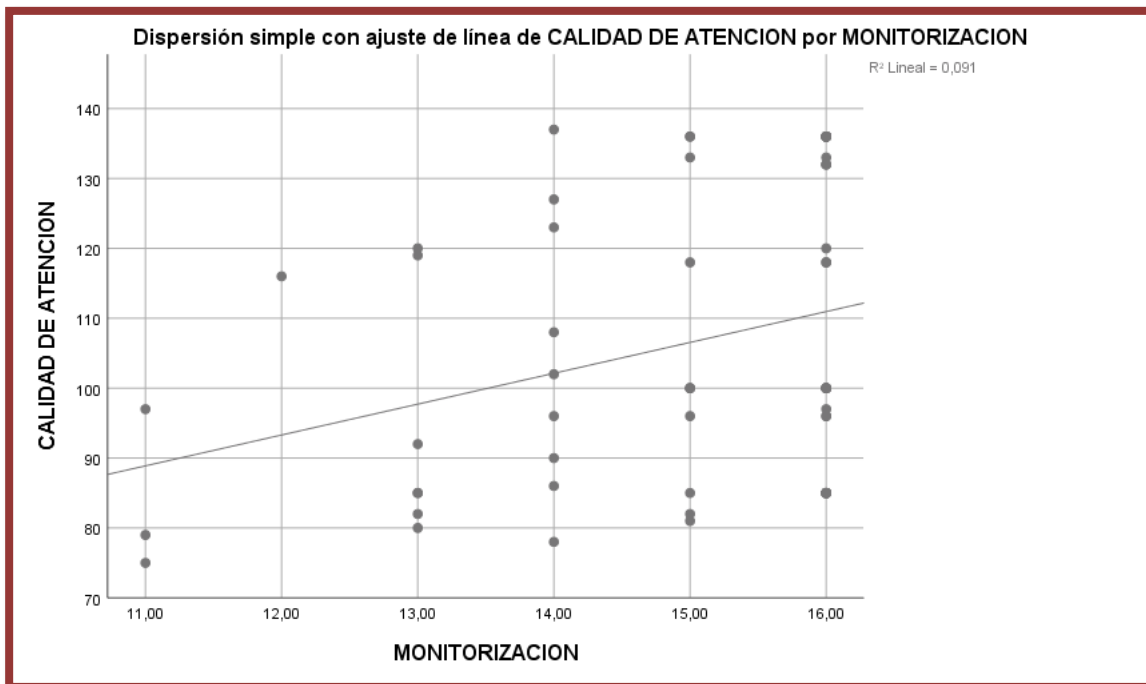
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Decisión: Con respecto a la correlación de dimensión – Confianza con la calidad de atención el Rho de spearman es de 0.351, de dice que el nivel de satisfacción en dicha dimensión es alto

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCION	MONITORIZACION
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	1,000	,290*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	63	63
	MONITORIZACION	Coeficiente de correlación	,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	63	63

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Decisión: Con respecto a la correlación de dimensión – Monitorización con la calidad de atención el Rho de spearman es de 0.290, de dice que el nivel de satisfacción en dicha dimensión es alto

Decisión de rechazo:

Con respecto a la correlación de dimensiones del nivel de satisfacción y calidad de atención se queda con la hipótesis alterna ya que tanto el nivel de satisfacción nos indica alto con respecto a la calidad de atención que es buena

### 5.3 Otros datos estadísticos

- ✓ Se encontraron irregularidades en los encuestados es por eso que se toma la decisión de eliminar algunos resultados de la base de datos , que nos indican confusión para el rho de spearman, ya que nos daba resultados negativos en el nivel de satisfccion y alto en la calidad de atención: se eliminaron un total de 27 datos

Pearson	-0.02398657
Spearman	0.032915
Kendall	0.03595807
Spearman's coefficient (test)	

Alpha	0.05
Tails	2
rho	0.032915
t-stat	0.30893749
p-value	0.75809931

### 5.3.1 Rho de spearman de otras dimensiones

Correlaciones				
			ACCESIBILIDAD	CALIDAD DE ATENCION
Rho de Spearman	ACCESIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,218
		Sig. (bilateral)	.	,086
		N	63	63
	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,218	1,000
		Sig. (bilateral)	,086	.
		N	63	63

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCION	EXPLICA Y FACILITA
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	1,000	,019
		Sig. (bilateral)	.	,880
		N	63	63
	EXPLICA Y FACILITA	Coeficiente de correlación	,019	1,000
		Sig. (bilateral)	,880	.
		N	63	63

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCION	CONFRT
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	1,000	,013
		Sig. (bilateral)	.	,921
		N	63	63
	CONFRT	Coeficiente de correlación	,013	1,000
		Sig. (bilateral)	,921	.
		N	63	63

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

#### Hipótesis General:

- ✓ Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen.

#### Demostración:

- Decisión de rechazo:

**RHO DE SPEARMAN: 0.341**

**P :0.006 < 0.05**

Rechaza la Nula y te quedas con la hipótesis afirmativa. **HI:** existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen.

#### Hipótesis Específicas:

- El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es ALTO.

#### Demostración:

NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	NO (BAJO)	917	22.15
2	SI(ALTO)	3223	77.85
TOTAL		4140	100.00

Decisión de rechazo:

Rechaza la Nula y te quedas con la hipótesis afirmativa. Afirma la **HI:** El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es ALTO. Rechaza la **HO:** El nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es BAJO



- La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente mater5.no infantil el Carmen es buena

**Demostración:**

TABLA N°8 VARIABLE CALIDAD DE ATENCION			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	MALO	16	0.81
2	MALO	98	4.95
3	REGULAR	291	14.70
4	REGULAR	317	16.02
5	BUENO	296	14.96
6	BUENO	562	28.40
7	MUY BUENO	399	20.16
TOTAL		1979	100.00

Decisión de rechazo:

Rechaza la Nula y se queda con la hipótesis afirmativa. Afirma la **HI**: La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es BUENA. Rechaza la **HO**: La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es MALA

**Hipótesis General:**

Existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen.

**Demostración:**

**Existencia:** si existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen: Rho de spearman de 0,341 rechaza la hipótesis nula y te quedas con la hipótesis afirmativa. Durante el periodo 2022 se realizó una encuesta a través de la cual se pudo observar que hay relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención a los pacientes del servicio de emergencia del hospital el carmen, asimismo se obtuvo que los pacientes se sienten satisfechos con la atención que

brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia, de la misma forma dichos pacientes afirman que la calidad de atención es alta.

## **6.2 Contratación de los resultados con estudios similares:**

Tabla 5.1.1 se puede observar que el 77.85% de los encuestados muestra un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería, y el otro 22.15% muestra un bajo nivel de satisfacción con dicha atención, se concluye entonces que el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es ALTO.

Encontrando similitud al contrastar con el estudio de POZO, C. (Ecuador – 2021) en su investigación titulado “Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud las Piñas. milagro 2021”, en el resultado se determinó que, el 56% de los pacientes del estudio de investigación mostraron un nivel de satisfacción alto, el 31% satisfacción media, mientras que, el 13% mostraron un nivel de satisfacción bajo.

Asimismo, LIZANA, K (Lima – Perú – 2019) en su estudio de investigación titulado “Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2018”, el resultado fue evaluado en base a una encuesta de satisfacción del usuario mostrando que el 43.9% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción complacida respecto a la atención de enfermería.

Lo contrario ocurre con GUADALUPE, F; RIVERA, G y otros. (Ecuador -2018) en su investigación titulado “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018”, como resultado obtuvo que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5 que hace un 54% de la población encuestada.

Tabla 5.1.8. se observa que el 20.16% indica que la calidad de atención que le brindo el personal de enfermería es muy buena, el 43.36% indica que la calidad es buena, con un 36.48%. entre regular y mala con respecto a la calidad de atención de

enfermería, concluyendo así que la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es BUENA.

Encontrando similitud al contrastar con el estudio de BORRÉ, Y. (Colombia -2013) en su investigación titulado “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, como resultado el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida.

Asimismo, ALVAN, G.; QUIROZ, L (Iquitos – Perú – 2021) en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020”, como resultado En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala.

Lo contrario ocurre con CURASI, E (Arequipa – Perú -2020) en su estudio de investigación titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019”, como resultado evidenciaron que la Calidad del Cuidado de Enfermería fue regular para el 50.7%, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “humana”, fue regular.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

La presente investigación se ha desarrollado en base a la realidad problemática encontrada en nuestro hospital y está sujeta a principios éticos establecidos en la Universidad Nacional del Callao, teniendo en cuenta la normativa N° 034 2022 , aplicando los principios bioéticos se ha respetado la privacidad del paciente, la información presentada cuenta con el consentimiento informado a cada persona dirigida, las autoras de la investigación nos responsabilizamos por la información emitida en este informe.

## CONCLUSIONES

- a) Para el Nivel de satisfacción influye bastante la calidad de atención de enfermería para la correlación de Spearman existe una correlación positiva con un resultado de 0,341
- b) Para el nivel de satisfacción se concluye que: el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es ALTO con un resultado de 0.04 en la prueba de Friedman, con un 77.85% de población quien afirma que están satisfechos con la atención que brinda enfermería en el área de emergencia.
- c) Para la calidad de atención se concluye que: La calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen es BUENA, con un resultado de 0.000 en la prueba de Friedman, en las encuestas realizadas con un 43.36% se constata que la calidad de atención es buena y con un 20.16% que a calidad de atención es muy buena, haciendo un total de 63.52% de la población.

## RECOMENDACIONES

- a)** Difundir los resultados del presente trabajo de investigación entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia donde se llevó a cabo la investigación, para ser considerado en el plan de mejora.
- b)** Promover la comunicación entre el profesional de enfermería y el paciente y familiar del paciente, teniendo en cuenta que es la mejor herramienta para identificar e intervenir en las necesidades que presenta el paciente.
- c)** Capacitar al profesional de enfermería en cuidados que se enfoquen en trato al paciente y así lograr una buena calidad de atención.
- d)** Realizar estudios a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, basando sus objetivos en conocer los motivos, factores, que influyen en la satisfacción del paciente de tal forma se corrija y mejore los cuidados del profesional de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alacoque LE, Josete LL, Costa MI, Trevizan MA, Carvalho DC. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería. Rev. Ciencia y Enfermería XI años. 2001; (2): 35-46. (Consultado 2022 AGOS 16)
2. Carrillo G. Estudio piloto de la validación del cuestionario «Care–Q» en versión al español en población colombiana. Rev Colomb Enferm. 19 de agosto de 2022
3. Martínez M., Avalo O., Quintero C. Calidad de los servicios de enfermería: ¿utopía o realidad? Rev. desarrollo científico en enfermería. 2001; 9 (3): 68–75.
4. Boletín Semillero de Investigación en Familia [Internet]. [citado 16 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/index>
5. Rivera FG, Lima GJS, Lapo GEG, Moreta CAY. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Cienc Digit.16 de agosto de 2022;3(3):162-77.
6. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla.pdf [Internet]. [citado 16 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1367249/5395972013.pdf>
7. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011 [Internet]. [citado 20 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2013000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2013000200004)
8. Freitas et al. - 2014 - Quality of nursing care and satisfaction of patien.pdf [Internet]. [citado 20 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>

9. TORRES, M (Iquitos – Perú -2021) en su estudio de tipo cuantitativo, de carácter descriptivo, transversal y correlaciona titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020”
10. ALVAN, G. ; QUIROZ, L ( Chincha – Perú – 2021) en su estudio de tipo aplicada y de corte transversal titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021”
11. CURASI ,E( Arequipa – Perú -2020 ) en su estudio de tipo cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño correlacional y corte transversal titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019”
12. LIZANA ,K ( Lima – Perú – 2019) en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. realizo la tesis titulada “Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas lima 2018”
13. GAMARRA, J (Lima – Perú - 2018) en su estudio de tipo cuantitativo, no experimental, transversal titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes Puesto de Salud 15 de enero, 2018”
14. PALOMINO, A; RIVERA, E Y TOCTO A (Lima – Perú - 2018) en su estudio de tipo descriptivo, correlacional titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital cayetano heredia, lima-2018”
15. SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL ÁREA DE EMERGENCIA Y DEMANDA ESPONTÁNEA DEL CENTRO DE SALUD LAS PIÑAS. MILAGRO 2021. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA AUTOR POZO TIGRERO CARLOS JAVIER  
[file:///C:/Users/pc%20admin/Downloads/\(2021\)%20UPSE-TEN-2021-0137%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc%20admin/Downloads/(2021)%20UPSE-TEN-2021-0137%20(1).pdf)

16. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García | Hernández Vergel | Revista Cubana de Enfermería [Internet]. [citado 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
17. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086421251999000500009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086421251999000500009&script=sci_arttext&tlng=en) - Buscar con Google [Internet]. [citado 25 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086421251999000500009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086421251999000500009&script=sci_arttext&tlng=en)
18. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Rev Enfermería Hered. 20 de febrero de 2017;9(2):133.
19. Lorenzini Erdmann A, Luzia Leite J, Costa Mendes IA, Trevizan MA, Carvalho Dantas C. ANÁLISIS DE INVESTIGACIONES BRASILEÑAS ENFOCADAS EN EL CUIDADO DE ENFERMERÍA, AÑOS 2001-2003. Cienc Enferm. diciembre de 2005;11(2):35-46.
20. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería  
Tema 11. Modelos y Teorías en Enfermería (IV). Modelo de Madeleine Leininger  
<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema11%2528IV%2529.pdf>
21. [file:///C:/Users/pc%20admin/Downloads/\(2021\)%20UPSE-TEN-2021-0137%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc%20admin/Downloads/(2021)%20UPSE-TEN-2021-0137%20(1).pdf)
22. Significado de Paciente (Qué es, Concepto y Definición) - Significados [Internet]. [citado 27 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.significados.com/paciente/>
23. Editorial 3\_1.pdf [Internet]. [citado 27 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203\\_1.pdf](https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf)



24. Ortega G. 2019 TESIS NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL.
25. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García | Hernández Vergel | Revista Cubana de Enfermería [Internet]. [citado 27 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
26. Correa BZ, Ivan E, Saldaña BG, Shiduo L, Quevedo LMS. Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. :94.
27. "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" RM N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 28 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
28. \_CAPÍTULO 8 DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD [Internet]. [citado 28 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
29. INVESTIGACION\_NO\_EXPERIMENTAL.pdf [Internet]. [citado 3 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018\\_1/Documentos/INVESTIGACION\\_NO\\_EXPERIMENTAL.pdf](https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf)
30. \_Cap.4-Investigación cuantitativa y cualitativa.pdf [Internet]. [citado 3 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
31. Albán GPG, Arguello AV, Molina NEC. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO Rev Científica Investig El Conoc. 2020;4(3):163-73.

32. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN [Internet]. [citado 3 de septiembre de 2022]. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/garcia\\_m\\_f/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo4.pdf)
33. CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN [Internet]. [citado 3 de septiembre de 2022]. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf)
34. Método hipotético-deductivo - Encyclopaedia Herder [Internet]. [citado 3 de septiembre de 2022]. Disponible en: [https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/M%C3%A9todo\\_hipot%C3%A9tico-deductivo](https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo)
35. ANAHUA, P. ; MAMANI, W. (Arequipa- Perú- 2019) en su estudio de tipo descriptivo y de corte transversal. titulado “SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA PERSONA HOSPITALIZADA. HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2017
36. 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 healthsciences. 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).

# **ANEXOS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN 2022”**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen</p> <p>Evaluar la calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p><b>HI:</b> existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen</p> <p><b>HO:</b> no existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>El nivel de satisfacción es alto en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen</p> <p>La calidad de atención de enfermería es buena en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Accesibilidad</li> <li>● Ecplica y facilita</li> <li>● Conforta</li> <li>● Se anticipa</li> <li>● Confianza</li> <li>● Monitoreo y seguimiento</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>Calidad de atencion</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Percepciones</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Cuantitativa -Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental, Transversal Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p> <p>La muestra constituye de 90 pacientes atendidos en el hospital el Carmen</p> <div data-bbox="1906 919 2107 1058" style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M[M] --&gt; Oa[Oa]     M --&gt; Ob[Ob]     Oa --- r[r] --- Ob </pre> </div> <p>M = Muestra  Oa= Calidad de atención de enfermería  Ob= Satisfacción del paciente  r = Relación</p> <p><b>TECNICA:</b>  Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b>  Cuestionario</p>



## ANEXO B

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

#### SEGUNDA ESPECIALIZACION PROFESIONAL

### CUESTIONARIO

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL:** Marque con una X en los ( )

##### 1. EDAD:

- a) Joven 18 – 29 ( )
- b) Adulto 30 – 59 ( )
- c) Adulto Mayor 60 – a más ( )

##### 2. SEXO:

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

##### 3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

- a) Analfabeto/a ( )
- b) Primaria ( )
- c) Secundaria ( )
- d) Superior ( )

#### **II. NIVEL DE SATISFACCIÓN**

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso:

<b>DIMENSIONES CARE – Q</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>		
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.		
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.		
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.		
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado		
5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.		
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>		
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad		
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual		
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo		
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite		
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica		

<b>CONFORT</b>		
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.		
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.		
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles		
14. La enfermera es alegre.		
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación		
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.		
17. La enfermera lo escucha con atención		
18. La enfermera habla con usted amablemente.		

19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado		
<b>SE ANTICIPA</b>		
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.		
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.		
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.		
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.		
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.		
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.		
26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.		
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.		
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud		

29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.		
<b>CONFIANZA</b>		
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.		
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.		
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.		
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.		
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.		

35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento		
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.		
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.		
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.		
<b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>		
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.		
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.		
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.		
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.		
43. La enfermera es calmada.		
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.		
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.		
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.		

**ALTO NIVEL DE SATISFACCION: MENOS DE 10 NO**

**BAJO NIVEL DE SATISFACCION: MAYOR DE 0-10 NO**

### III. CALIDAD DE ATENCIÓN

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

<b>PREGUNTAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
<b>2</b>	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							



<b>3</b>	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?								
<b>4</b>	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?								
<b>5</b>	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
<b>6</b>	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?								
<b>7</b>	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?								
<b>8</b>	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
<b>9</b>	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?								
<b>10</b>	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
<b>11</b>	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?								
<b>12</b>	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
<b>13</b>	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								
<b>14</b>	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
<b>15</b>	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
<b>16</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?								
<b>17</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le								

	realizaron?							
<b>18</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
<b>19</b>	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
<b>20</b>	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
<b>21</b>	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
<b>22</b>	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							



## ANEXO C

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

#### SEGUNDA ESPECIALIZACION PROFESIONAL

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **Título de la investigación:**

- “Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de Emergencia del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2022”

#### **Objetivo de la investigación:**

- Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen 2022.

#### **¿Que se propone en este estudio?:**

- Un cuestionario que contiene unas 68 preguntas.

#### **¿Cómo se seleccionarán a estos participantes?:**

- Los encuestados serán los familiares que acudan con su paciente puesto que estos son menores de edad.

#### **Tiempo requerido:**

- El tiempo estimado para contestar el cuestionario será de 15 a 20 min.

#### **Confidencialidad:**

- El proceso será estrictamente confidencial.

#### **Participación voluntaria:**

- La participación es estrictamente voluntaria.
- 

### AUTORIZACION

He leído el procedimiento descrito arriba. Las investigadoras me han explicado el estudio y han contestado a mis preguntas. Voluntariamente yo:

\_\_\_\_\_ con DNI: \_\_\_\_\_

doy mi consentimiento para participar en el estudio de Collachagua Velasquez Karina y Gonzales Arroyo Sherly Alina sobre el Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de Emergencia del Hospital Docente Materno Infantil el Carmen 2022.

## ANEXO D

### CONFIABILIDAD

#### ALFA DE CRONBACH DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

##### CUADRO N°1

###### Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

###### Escala: ALL VARIABLES

###### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	46

#### ALFA DE CRONBACH DE CALIDAD DE ATENCIÓN

##### CUADRO N°2

###### Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

###### Escala: ALL VARIABLES

###### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	22

#### DOS MITADES DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

### CUADRO N°3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,461
		N de elementos	23 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,634
		N de elementos	23 <sup>b</sup>
N total de elementos			46
Correlación entre formularios			,498
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,665
	Longitud desigual		,665
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,615

### DOS MITADES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

### CUADRO N°4

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,661
		N de elementos	11 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,909
		N de elementos	11 <sup>b</sup>
N total de elementos			22
Correlación entre formularios			,358
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,527
	Longitud desigual		,527
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,466



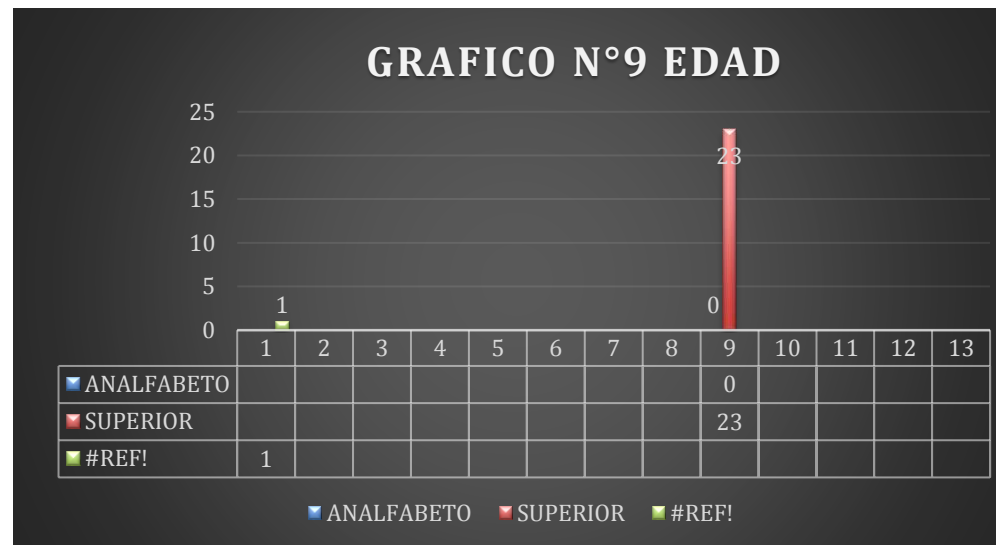
# BASE DE DATOS TOTAL

RECONSTRUCCIÓN	REPÚBLICA LIBRE	COMFORT	SE ANTICIPABA	CONFIANZA	INDICADORES Y SEGUIMIENTO	PERCEPCION																																																																																													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

## ANEXO F

### TABLA DE DATOS DEMOGRAFICOS

TABLA N°9 EDAD			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	JOVEN	27	30.00
2	ADULTO	63	70.00
3	ADULTO MAYOR	0	-
TOTAL		90	100.00

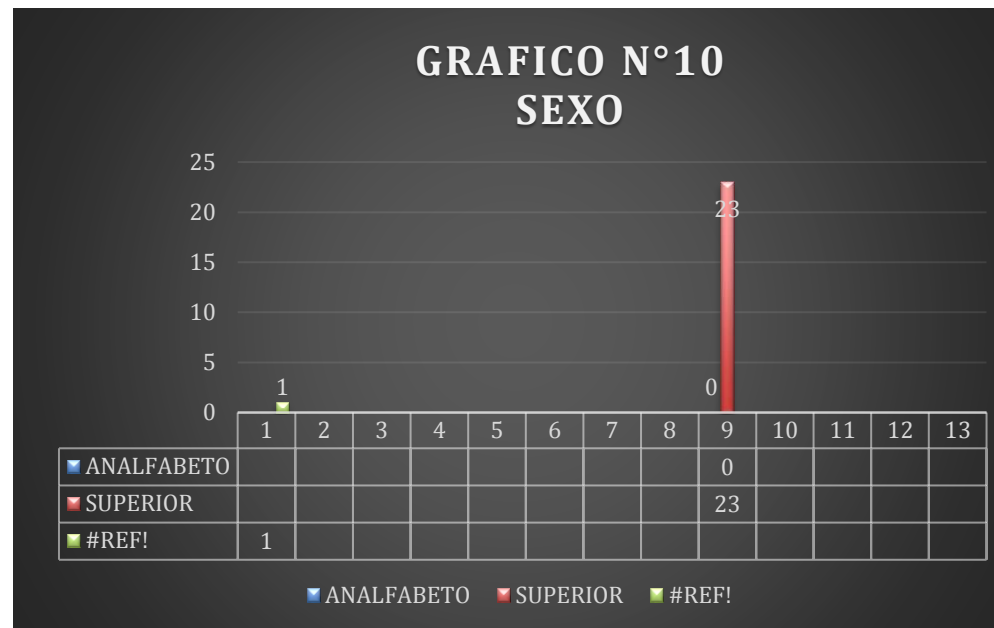


FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°09, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 70 % son de la etapa adulto y el 30% son de edad Joven



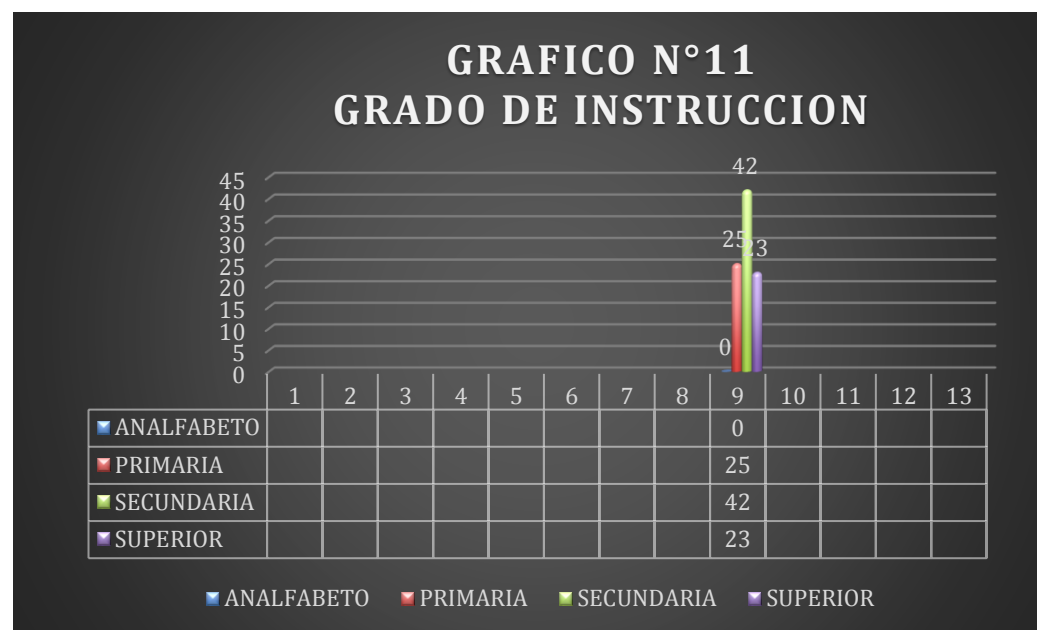
TABLA N°10 SEXO			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	FEMENINO	72	80.00
2	MASCULINO	18	20.00
TOTAL		90	100.00



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°10, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 80 % son de sexo femenino y el 20% son de sexo masculino

TABLA N°11 GRADO DE INSTRUCCIÓN			
NIVEL	NOMINAL	FRECUENCIA	%
1	ANALFABETO	0	-
2	PRIMARIA	25	27.78
3	SECUNDARIA	42	46.67
4	SUPERIOR	23	25.56
TOTAL		90	100.00



FUENTE: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en el gráfico N°11, que del 100 % de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia y fueron encuestados, el 46.67 % son pacientes con grado de instrucción de secundaria ,el 27.78% son pacientes con grado de instrucción de primaria y el 25.56% son pacientes con grado de instrucción de superior .