

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE AL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE. 2019

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

LIC. ANA LILIA CASTILLO SALCEDO

LIC. ROSA MIRTHA GARAY LAGOS

LIC. PATRICIA VICTORIA SANCHEZ CHUMPITAZ

Callao, 2019

PERÚ

## TÍTULO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES FRENTE AL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
HOSPITAL REZOLA, CAÑETE. 2019

AUTORES

LIC. ANA LILIA CASTILLO SALCEDO

LIC. ROSA MIRTHA GARAY LAGOS

LIC. PATRICIA VICTORIA SANCHEZ CHUMPITAZ

## HOJA DE REFERENCIA DE JURADO

### MIEMBROS DE JURADO EXAMINADOR:

DRA. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA	Presidenta
Mg. LUIS ENRIQUE MONCADA SALCEDO	Secretario
Mg. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO	Vocal

ASESORA: Mg. INÉS LUISA ANZUALO PADILLA

Nº DE LIBRO: 003

Nº DE FOLIO: 0

Nº DE ACTA DE SUSTENTACIÓN:

Fecha de aprobación de Tesis: 06/12/2019

Resolución de Decanato Nº 389-2019-D/FCS de fecha 04 de diciembre del 2019 de designación de Jurado Examinador de Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

LIC. ANA LILIA CASTILLO SALCEDO

LIC. ROSA MIRTHA GARAY LAGOS

LIC. PATRICIA VICTORIA SANCHEZ CHUMPITAZ

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a nuestra gama de profesionales en salud, muy en especial al cuerpo de enfermería, ya que con este trabajo de tesis sera un peldaño mas para el empoderamiento en enfermería, en nuestro desarrollo academico y continuar birndando calidad en su amplio aspeto de la palabra, a la humanidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestros padres por ser los principales motores de nuestros sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en nosotros y en nuestras expectativas.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que nos apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

# ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE .....	1
TABLAS DE CONTENIDO .....	3
TABLAS DE GRÁFICOS.....	5
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema .....	13
1.3. Objetivos.....	14
1.4. Limitantes de la investigación.....	15
II. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Teorías de satisfacción y calidad .....	18
2.2.2. Teorías de enfermería.....	19
2.3. Conceptual .....	20
2.3.1. La Satisfacción del Usuario.....	20
2.3.2. Calidad de atención.....	21
2.4. Definición de términos básicos .....	27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1. Hipótesis.....	29
3.2. Definición conceptual de variables .....	30
3.2.1. Operacionalización de variable .....	31

IV.DISEÑO METODOLÓGICO .....	32
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
4.2. Método de investigación.....	32
4.3. Población y muestra .....	32
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	33
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	33
4.6. Análisis y procesamiento de datos .....	35
V. RESULTADOS .....	36
5.1. Resultados descriptivos.....	36
5.2. Otro tipo de resultados estadísticos .....	43
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
6.1. Contrastación y demostración de las Hipótesis con los resultados .....	47
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares .....	49
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes .....	51
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
VIII. ANEXOS.....	58
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	59
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	61
Anexo 3: Consentimiento informado.....	65



## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla N°5.1	Satisfacción en la dimensión accesibilidad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	36
Tabla N°5.2	Satisfacción en la dimensión explica y facilita de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	37
Tabla N°5.3	Satisfacción en la dimensión conforta de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	38
Tabla N°5.4	Satisfacción en la dimensión se anticipa de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	39
Tabla N°5.5	Satisfacción en la dimensión mantiene una relación de confianza de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	40
Tabla N°5.6	Satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	41
Tabla N°5.7	Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	42
Tabla N°5.8	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según sexo atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete- 2019	43

Tabla N°5.9	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según grupo etario atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete-2019	44
Tabla N°5.10	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según estado civil atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete-2019	45
Tabla N°5.11	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según grado de instrucción atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete- 2019	46

## TABLAS DE GRÁFICOS

Gráfico N°5.1	Satisfacción en la dimensión accesibilidad de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	36
Gráfico N°5.2	Satisfacción en la dimensión explica y facilita de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	37
Gráfico N°5.3	Satisfacción en la dimensión conforta de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	38
Gráfico N°5.4	Satisfacción en la dimensión se anticipa de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	39
Gráfico N°5.5	Satisfacción en la dimensión mantiene una relación de confianza de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	40
Gráfico N°5.6	Satisfacción en la dimensión monitorea y hace seguimiento de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	41
Gráfico N°5.7	Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola. Cañete - 2019	42
Gráfico N°5.8	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según sexo atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019	43

Gráfico N°5.9	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según grupo etario atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete-2019	44
Gráfico N°5.10	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según estado civil atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete-2019	45
Gráfico N°5.11	Distribución de las características sociodemográficas de los pacientes según grado de instrucción atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019	46

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de corte transversal, con un diseño no experimental descriptivo simple; fue aplicado en una muestra de 100 usuarios, para una población de 271, en quienes se aplicó la escala Care-Q como instrumento de medición de la variable y sus dimensiones. Los resultados obtenidos evidenciaron que en todas las dimensiones la mayoría (más del 50%) de los usuarios refiere una alta satisfacción de la atención del enfermero: en accesibilidad el 60%, en explica y facilita el 58%, en conforta el 63%, en se anticipa el 58%, en mantener una relación de confianza el 70%, y en el monitoreo y seguimiento el 62%. Se concluye que los pacientes atendidos en el servicio de emergencia han mostrado alta satisfacción frente al cuidado que les brinda los profesionales de enfermería

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, satisfacción del cuidado, cuidado de enfermería, escala Care-Q.

## **ABSTRACT**

The objective of the present study was to determine the level of patient satisfaction with nursing care in the Emergency Service of the Rezola Cañete Hospital. The methodology used was a quantitative cross-sectional approach, with a simple non-experimental descriptive design; It was applied in a sample of 100 users, for a population of 271, in whom the Care-Q scale was applied as an instrument for measuring the variable and its dimensions. The results obtained showed that in all dimensions the majority (more than 50%) of the users reported a high satisfaction of the care of the nurse: in accessibility 60%, in explaining and facilitating 58%, in comforting 63%, 58% is anticipated, 70% trust is maintained, and 68% is monitored and monitored. It is concluded that patients treated in the emergency service have shown high satisfaction with the care provided by nursing professionals

**Keywords:** Patient satisfaction, satisfaction of care, nursing care, Care-Q scale.

## INTRODUCCIÓN

A establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos permitiendo proporcionar un elevado grado de respuesta a los requerimientos y expectativas del paciente. Entre los aspectos que deben valorarse para conocer la satisfacción del paciente y rectificar las deficiencias son: la atención, la accesibilidad y la disponibilidad.

En la actualidad, el tema relacionado a la satisfacción del paciente ha adquirido gran importancia a nivel internacional como nacional; por lo tanto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que deben considerarse las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión, desde entonces existen y se han incrementado las investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios.

En el Hospital Rezola de Cañete, se ha podido observar el descontento de quienes acuden por una atención rápida y oportuna al servicio de emergencia, debido a la espera para sacar la ficha de atención por la falta de recursos humano y materiales; esto produce malestar en el paciente, enfrentándose por ello al personal de salud, suscitándose actitudes negativas e incluso maltrato físico, especialmente a los(as) enfermeros(as), procurando atención sea inmediata y de calidad.

Estas exigencias demandan una prestación óptima de servicios oportunos, en el menor tiempo posible y que respondan a sus necesidades. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, con el fin de ayudar, facilitar y capacitar a las personas o a los grupos a mantener o recuperar su bienestar, para garantizar el desarrollo de una organización mediante la satisfacción del cliente.

El presente documento tiene como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete frente al cuidado de enfermería. Para ello, cuenta con seis capítulos: I. Planteamiento del problema, que consta de la Descripción del Problema, Formulación de Problema, Objetivo, Limitaciones de la Investigación; II. Marco

Teórico consta de Antecedentes, Bases Teóricas, Conceptual, y Definición de términos; III. Hipótesis y Variables; VI. Diseño Metodológico; V. Resultados; VI. Discusión de Resultados; Conclusiones; Recomendaciones; Referencias Bibliográficas y Anexos.



# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

Según el Instituto de Previsión Social del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela (2010), a nivel de Latinoamérica se puede evidenciar que la satisfacción de los usuarios externos que acuden a las diferentes áreas de salud, son indispensable para un buen vivir, por lo cual varios países realizan investigaciones relacionado al tema (1).

En Colombia, la atención en salud de calidad adquiere relevancia en los 90's, amparada en su Constitución Política (1991), declarando al país como un estado social de derecho y donde se expresa una preocupación real por la calidad de la atención en salud (2).

En Chile, la calidad percibida y la satisfacción en la atención son mediciones cada vez más esenciales para la mejora continua de las instituciones de salud. Hasta la fecha, la satisfacción y percepción de la población chilena respecto a la atención recibida es variada. Esta conclusión se obtiene de la iniciativa de los prestadores a través de diferentes técnicas para conocer la opinión de sus usuarios (3).

La satisfacción de salud en las diferentes áreas ha adquirido importancia notable como indicador de la calidad en la atención, referida a la adecuada aplicación de los conocimientos científicos y técnicos profesionales, las relaciones interpersonales positivas y un entorno agradable (4).

En el Perú, el enfoque biomédico de salud y sus sistemas de integración establecidos, han opacado el cuidado de enfermería desde su visión integrativa y holística con las múltiples tareas administrativas y médicas que relegan el cuidado, la comunicación eficaz, y la interacción con el paciente y familia. Esa situación conlleva a la sobrecarga laboral del enfermero y el trabajo mecanizado que interfiere y se antepone al cuidado humanizado, "esencia de la enfermería";

desvalorizando la profesión en el campo clínico y generando insatisfacción en el profesional.

La enfermera debe tener en cuenta que los pacientes son seres biopsicosociales y espirituales únicos, por lo cual, la relación interpersonal con el paciente no sólo se deben interpretar signos y síntomas o la expresión verbal del usuario, sino ser empáticas con una capacidad de reconocer y hasta cierto punto compartir las emociones y estados psicológicos de los pacientes.

A nivel local se evidencia constantes intervenciones de la Unidad de Calidad por quejas de los usuarios externos. Al dialogo con los pacientes se escucha manifestaciones del descontento por la atención recibida, por la falta de información, tiempo de espera para su atención.

Actualmente en el Hospital Rezola de Cañete, se ha podido observar el descontento de los pacientes que acuden por una atención rápida y oportuna, la espera para sacar la ficha de atención, la falta de recursos humano y materiales hace que la demora en la atención sea mayor produciendo malestar en el paciente, enfrentándose de esta manera al personal, mostrando algunas veces maltrato y actitudes negativas hacia el personal de enfermería, exigiendo atención inmediata con múltiples razones.

El paciente exige servicios óptimos y oportunos que respondan a sus necesidades. Por ello la calidad debe ser indistinta en todos y cada uno de los establecimientos buscando la calidad total, para garantizar la satisfacción del cliente.

La “teoría de la humanización” de Watson sostiene que: “Ante el riesgo de deshumanización, es necesario rescatar el aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica” (5). Según las normas establecidas en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeras(os) del Perú, en siete artículos se enfoca la interacción humana. Los aspectos que alejan a la enfermería del “cuidado holístico y humanizado” levando a la deshumanización de los cuidados son el tecnologicismo y el enfoque biomédico de la salud,

relegando la comunicación eficaz denominado por Watson como “cuidado transpersonal”. Además, los formadores biomédicos priorizan las técnicas y se olvidan de la parte humana, creando estudiantes igualmente biomédicos.

Todo esto ha llevado a la profesión enfermera a verse dentro de los parámetros de la biomedicina, normando el cuidado y relegándolo a expedientes, rutinas y patrones de conducta dentro de las instituciones de salud. Por todo lo expuesto, se decide realizar la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en la dimensión de accesibilidad según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete – 2019?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión confort según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente en la dimensión anticipación según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión mantenimiento de una relación de confianza según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019?

#### **Problema específico 6**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de monitoreo y seguimiento según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de accesibilidad según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

##### **Objetivo específico 2**

Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de explica y facilita según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

### **Objetivo específico 3**

Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en términos del confort según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

### **Objetivo específico 4**

Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de anticipación según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

### **Objetivo específico 5**

Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en términos del mantenimiento de una relación de confianza según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

### **Objetivo específico 6**

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de monitoreo y seguimiento según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

## **1.4. Limitantes de la investigación**

**Teórica:** Existe escasa evidencia científica en antecedentes sobre el nivel de satisfacción en términos de la escala CARE Q, y en general, el poco uso de escalas válidas.

**Espacial:** Debido a que la investigación se llevó a cabo en el servicio de emergencia, fue dificultosa la aplicación del instrumento de recolección de datos, debido a que la mayoría de los pacientes se encontraron en condiciones graves (descompensados) en el momento de la aplicación de la escala Care-Q.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Luego de haber recopilado antecedentes mediante las diferentes fuentes de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

#### 2.1.1. Internacionales

PINTADO y YARI (2015), desarrollaron una investigación titulada: **Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital “Vicente Corral Moscoso”. Cuenca 2015**, cuyo objetivo fue conocer la satisfacción de los usuarios sobre la atención integral que recibe del personal de enfermería que labora en el área de Maternidad. La metodología utilizada fue descriptiva, aplicada a una muestra de 100 pacientes a través del cuestionario CARE-Q de Patricia Larson, modificado por las autoras. Los resultados demuestran que el 65% de las pacientes tuvieron un alto nivel de satisfacción con la atención de las enfermeras, en con el 8% que presenta los menores niveles de satisfacción. Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción respecto a la atención del personal de enfermería (6).

MOLINA (2011) investigó sobre la **“Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C.”**, teniendo por objetivo evaluar la calidad del cuidado enfermero en un servicio de hospitalización domiciliaria. La metodología empleada fue cuantitativa de nivel descriptivo-transversal, en doce enfermeras de hospitalización, a quienes se les aplicó el instrumento Care-Q de Patricia Larson, revalidado como la escala “EDUCA”. Se concluye que el 83% presentó un grado de satisfacción alta (7).

#### 2.1.2. Nacionales

TUTAYA (2016) realizó un estudio titulado: **Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el hospital de apoyo huanta. Ayacucho, 2016**. El objetivo fue conocer la

satisfacción del usuario externo sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta; la metodología empleado fue descriptiva con diseño transversal, en una muestra de 152 usuarios externos adultos (19-59 años) entre enero y febrero del 2016. Los resultados demostraron que la satisfacción en su dimensión técnico-científica fue de nivel medio en 54,6%, y en la dimensión humanista se obtuvo 47,4%. La autora concluye que la satisfacción general fue de nivel medio casi la mitad (49,3%) de los usuarios externos (8).

ANAHUA Y MAMANI (2019), investigaron sobre la **Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017**, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Metodológicamente se empleó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y corte transversal, en una muestra conformada por el 84.0% de las personas hospitalizadas, siendo Obstetricia donde se tuvo más personas hospitalizadas (36.1%). Los resultados muestran que la dimensión confianza tiene un nivel de satisfacción alto (69.9%), de forma opuesta las dimensiones: accesibilidad (57.1%), explica y facilita (52.7%), confort (66.1%), se anticipa (68.3%), monitoreo y seguimiento (72.1%) presentan un nivel de satisfacción medio principalmente. Finalmente, se determina que el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero es de nivel medio en un 62.4% (9).

DIAZ (2018) realizó una investigación titulada: **Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Victor Lazarte Echegaray – Trujillo**, con el objetivo de conocer la satisfacción del cuidado enfermero recibido por los pacientes del servicio de emergencia. Tuvo una metodología de metodología cuantitativa descriptiva de corte transversal, en una muestra de 210 pacientes, en quienes se empleó la Escala CARE Q. Los resultados mostraron que la dimensión Accesibilidad el 60% presenta satisfacción baja, el 31.4% media y 8.6% alta; en Explica y facilita el 62.4% presentó satisfacción baja, el 31.0% media y el 6.7% alta; en Confort, el 73.3% tuvo un nivel de cuidado de enfermería es baja, el 20.5% media y 6.2%

alta; en Anticipa el 69.5% nivel bajo, el 25.2% media y el 5.2% alta; en Mantiene relación de confianza el 59.5% el cuidado fue bajo, el 32.9% medio, y el 7.6% alto; y en Monitoreo y seguimiento el 56.7% tuvo cuidado de enfermería es bajo, el 35.2% media y el 8.1% alta. Se concluye que el 63.8% de pacientes presentan un nivel de satisfacción del cuidado de enfermería bajo, el 29.0% medio, y el 7.1% alto (10).

## **2.2. Bases teóricas**

Se usan dos teorías de satisfacción y de calidad respectivamente y dos teorías de Enfermería relacionadas a la variable de investigación:

### **2.2.1. Teorías de satisfacción y calidad**

#### **Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente de Herzberg**

Basada en la teoría de los dos factores de la satisfacción en el trabajo, que determinan la satisfacción e insatisfacción laboral. Esta teoría plantea que algunas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras distintas están relacionadas con la insatisfacción del usuario (11).

#### **Teoría de la calidad de Dr. J.M. Juran**

Esta teoría reconoce la opinión del usuario como el principal indicador de calidad real del producto o servicio. Juran entendió la calidad como la característica y ausencia de defectos (11). De acuerdo a Juran (1974), este concepto está basado en las cinco características siguientes: Tecnológicas, Psicológicas, Temporales, Contractuales, Ética.

Juran conceptualizó al cliente interno como individuos que provenían de procesos descendentes, quienes cumplen especificaciones de clientes ascendentes trabajan para satisfacer a clientes externos. El análisis del proceso ayudaría a la satisfacción, aplicando el Principio de Pareto para mejorar la calidad (distinguir los pocos problemas vitales de los muchos triviales).



Introdujo el desarrollo del consejo de calidad, para la gestión de actividades en un organigrama, donde se aprueban las actividades de calidad previamente, permitiendo explicar detalladamente a la alta dirección las mejoras. También desarrolló la "trilogía de Juran," un enfoque de gestión inspirado en el ciclo de Deming conformado por tres procesos (12):

**Planificar con Calidad:** Según Juran es necesario fijar objetivos de calidad, identificar a los clientes, identificar las necesidades de los clientes, desarrollar el producto o el servicio con características que respondan a las expectativas de los clientes, desarrollar el proceso adecuado y establecer el control del proceso.

**Control de Calidad:** Incluye la evaluación del comportamiento real del producto o servicio, ajustar el producto a los niveles de calidad, compararlos objetivos de calidad y actuar sobre las diferencias.

**La Mejora de la Calidad:** Se realiza elevando los niveles de calidad, a través de equipos de mejora y de proyectos

### 2.2.2. Teorías de enfermería

#### Teoría de Enfermería de Jean Watson

La teoría del Cuidado Humano sostiene que: "ante el riesgo de deshumanización debida a la gran reestructuración administrativa mundial, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación de la enfermería". Para Watson la profesión enfermera se basa en relaciones de cuidado transpersonales, pues parte de su arte es empatizar con los sentimientos del otro. Watson ha estudiado con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) con base espiritual, ve el cuidado como ideal moral en lo ético de la enfermería, es decir, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre las personas, es relacional, transpersonal e intersubjetivo, permitiéndole articular sus premisas teóricas con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería (13).

## **Teoría de Enfermería de Hildegard E. Peplau**

Hildegard E. Peplau destaca la importancia del proceso interpersonal en la profesión enfermera, considerándola como un proceso terapéutico, cuya meta es el desarrollo de la maduración personal. La interrelación personal se posibilita a través de las fases de orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.

Su obra probablemente fue la primera en desarrollar un modelo teórico basado en las ciencias del comportamiento, ampliando el campo de intervención de la enfermera. Por ello, se entiende la calidad de la atención interpersonal como la relación de respeto (integridad, creencias y decisiones) y comunicación (asertiva) entre la enfermera y el paciente para lograr su satisfacción.

La palabra relación denota de la conexión que surge entre diversas personas. La relación óptima es la que genera un clima o atmósfera que permite la consecución de una meta, por parte del paciente. Es precisamente esa relación, la que hace que el enfermo y la enfermera se sientan bien como resultado de su convivencia (14).

### **2.3. Conceptual**

#### **2.3.1. La Satisfacción del Usuario**

La Satisfacción es una experiencia racional o cognoscitiva que resulta de comparar las expectativas y la realidad del servicio que se recibe, depende de diversos factores (valores, culturales, necesidades) y de la propia organización sanitaria, haciéndolo diferente y único para cada persona según las circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus pacientes, respecto a la cual se analizará la calidad de la atención (15).

Para el MINSA, atender las inquietudes de los pacientes es esencial para la calidad y la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende del tiempo que espera, el buen trato, el cuidado de su intimidad y privacidad, la accesibilidad

y recibir el servicio que necesita. Por tanto, si los sistemas de salud ponen como prioridad al usuario ofrecerán además de un servicio que cubra los estándares técnicos de calidad, cubrirán aspectos relacionados al respeto y equidad. (16)

Asimismo, Delbanco T. y Daley J., consideran la satisfacción del usuario como el resultado más importante de la prestación de servicios de calidad. Para estos autores la satisfacción del paciente puede influir en que el paciente procure atención y regrese por ella, su disposición para pagar el servicio, seguir las instrucciones del prestador de servicios, y su buena recomendación.

### **2.3.2. Calidad de atención**

Se define como las funciones, características o comportamientos de un bien o servicio para poder clasificar la calidad del servicio.

Unos de los expertos en temas de calidad es *Abadís Donabedian*, quien considera que es un atributo de la atención que ofrece las instituciones de salud, lo cual obtenerse en diversos grados y se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica. Acorde con este autor la calidad en medicina promueve, facilita y garantiza los mayores niveles de salud y bienestar a la población, además incorpora, resuelve los aspectos, así como circunstancias de cada demanda de atención. Para ello requiere de recursos humanos, económicos de infraestructura, todos adecuadamente organizados y un sistema gerencial que incluya una adecuada planificación y participación de la comunidad (17).

Luft y Hunt definen la calidad como el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los usuarios y reduce los errores de acuerdo al conocimiento médico.

De Geyndt afirma que las definiciones la calidad son reflejan la dificultad de llegar a un consenso, ya que el concepto de atención médica o atención sanitaria es multidimensional y que esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla (18).

Según Tigani D. (2010), la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad del equipo multidisciplinario; sin embargo, la labor de la enfermera es de suma importancia, porque tiene contacto directo constante con el usuario, por lo que una buena atención interpersonal es necesaria para la satisfacción. Es así que la atención oportuna que se define como la atención en el momento necesario y conforme sea su tratamiento. El trato amable que es establecer una relación de empatía con el paciente y la comunicación (19).

Según Henderson, la Calidad de Atención de Enfermería hace referencia a las características y acciones que posibilitan la restauración de la salud en cada paciente. La calidad responde a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud con los recursos que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable (20).

La OMS define como: “un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. La calidad está relacionada a la eficiencia, la competencia y el respeto; tiene que ver con hacer lo correcto, en forma correcta y con prontitud que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda (21).

### **a) Dimensiones de la Calidad**

Los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental, dirigido a los pacientes. El sistema de atención en salud tiene mayor aceptación cuando propone tres dimensiones:

**1. Dimensión humana:** Aspecto fundamental, debido al objetivo de brindar atención y garantizar la salud de la persona, que debe cumplir las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y la individualidad de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendible.

Según el MINSA la dimensión humana, además de lo mencionado se refiere al aspecto interpersonal de la atención, como:

- Mostrar interés por la persona, sus percepciones y necesidades.
- Trato amable, cordial y empático en la atención.
- Actuar con ética, según los valores y principios sociales y profesionales.

**2. Dimensión técnico-científica:** Dentro de esta dimensión, Avedis Donabedian refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y los recursos. Para el MINSA esta dimensión se refiere a las siguientes características básicas:

- Efectividad en la consecución de cambios positivos.
- Eficacia en el logro de objetivos a través de una buena aplicación de normas
- Eficiencia, en la prestación continua de servicios.
- Seguridad en cada uno de los procesos de atención y su optimización.
- Integridad en el trabajo.

**3. Dimensión de Entorno:** mencionado por Florence Nightingale, quien a pesar de no haber acuñado el término lo explica muy bien en sus escritos los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido. Su principal preocupación por preservar un buen estado de higiene incluía las instalaciones de los hospitales, los hogares y, las condiciones de vida físicas de los más necesitados.

Según el MINSA, esta dimensión implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y confianza que percibe el paciente durante la atención (22).

## **b) Indicadores de la Calidad**

Se los conoce como instrumentos de medida de calidad que se desarrollan para calificar el nivel de desempeño real de un proceso, persona, organización, o

sistemas y determina los métodos necesarios que garantice su funcionamiento óptimo. Se refiere a datos válidos, fiables y objetivos, para la comparación con estándares de cumplimiento que permiten validar los resultados correctos o no, permitiendo realizar acciones de mejora (24).

Donabedian planteó que los métodos de evaluación de calidad de la atención sanitaria a través de tres elementos del sistema:

**1. Indicadores de estructura:** Miden la calidad del área en que se presta la atención, la accesibilidad geográfica de la infraestructura y el estado de los recursos para prestarlos.

- **Recursos materiales:** Equipos pertinentes con buen funcionamiento, entre otros.
- **Recurso humano:** Es la existencia del personal necesario y la certificación de competencias profesionales que permiten desempeñarse con excelencia en el área.
- **Instalaciones:** Buena organización interna, higiénicos, cómodos, señalizados y en general apropiados para la atención de los usuarios.
- **Clima organizacional:** Con un conocimiento de los usuarios externos sobre el área, silencio, orden y disciplina.
- **Transporte sanitario:** Importante para el soporte vital de los usuarios.

**2. Indicadores de proceso:** Mide la calidad del trabajo durante la atención al usuario externo.

- **Aplicación de procedimientos:** El personal que se desempeña en la Emergencia debe estar capacitado y tener habilidades y destrezas en las técnicas, procedimientos y diagnósticos terapéuticos para la atención eficaz.
- **Protocolos de actuación:** guían cada etapa del proceso de atención, deben actualizados y estandarizados en cada unidad, facilitando la toma de decisiones y la comunicación del equipo profesional.

- **Cumplimiento de las normas de bioseguridad:** debido al riesgo de esta profesión por el contacto con diversos fluidos, deben aplicarse las medidas de bioseguridad correspondientes, para la protección del personal y de los usuarios.
- **Actitudes de los proveedores de la asistencia con prontitud, conducta ética y comunicación:** Hace referencia al tiempo de espera del usuario para la atención desde la primera valoración mediante criterios bien establecidos según la emergencia.

**3. Indicadores de resultado:** Miden el nivel de éxito del usuario en la mejora de su situación de salud. Es uno de los indicadores más investigados, puesto que la población carece de saberes sobre lo adecuado o no del servicio recibido. Evalúa la dimensión interpersonal o calidad sentida, ya que responden a valores y normas socialmente definidas en la interacción general entre personas, para posibilitar comparación entre sus expectativas y las aspiraciones que esperaban encontrar en relación con las que recibieron.

### **c) Modelo CARE Q de calidad de servicio**

Es un instrumento que cuenta con 6 categorías para conocer la expectativa que el paciente sobre el cuidado recibido por la enfermera, las cuales son:

**1. Accesibilidad:** comportamientos de cuidado esenciales en la relación de apoyo en forma oportuna, como es el acercarse y dedicar tiempo. El paciente es preso de sentimientos de temor que son mayores según lo crítico de su estado, y para afrontarlo necesita de un grado adecuado de interacción y comunicación con la enfermera, que debe llenar sus expectativas y contribuir en el manejo de la salud física, mental (adaptación) y propicie la colaboración del paciente.

**2. Explica y Facilita:** Son cuidados que ofrece el profesional para dar a conocer aspectos difíciles de entender por el paciente sobre su proceso de enfermedad y recuperación. La orientación que reciba el paciente establece un vínculo con el ambiente, personal de salud, horarios etc.; al que es capaz de reconocer para solicitar cualquier aspecto que considere necesario para su atención. El

encontrarse informado puede contribuir al proceso de adaptación, aceptación y colaboración del paciente.

**3. Conforta:** Sensación agradable o desagradable que percibe el paciente respecto a los cuidados brindados por la enfermera para la recuperación de su salud. Generalmente la enfermera por la gran demanda y multiplicidad de tareas no puede alcanzar el estándar de calidad en el cuidado y/o suplencia de necesidades. Estos cuidados incluyen hacer sentir al usuario: cómodo, confortable, motivado, bien tratado; y todo esto juntos a la participación activa de la familia, favoreciendo un entorno que pueda influenciar en su bienestar.

**4. Se anticipa:** La enfermera evalúa los cuidados con anterioridad considerando las necesidades a suplir en la prevención de complicaciones en el paciente. Para ello explican previamente los procedimientos, elabora un plan de cuidados oportuno e identifica problemas reales y estrategias de mejoras. El paciente en situación de emergencia demanda mayor atención, debido a las condiciones de su estado de salud, aspecto que la enfermera debe de considerar y estar pendiente para prevenir cualquier incidente.

**5. Mantiene relación de confianza:** se refiere a la empatía del personal de enfermería con la situación del paciente, y que están dirigidos a mejorar la comunicación sobre su estado de salud, recuperación y hacerlo sentir único, y seguro; relacionado a la proximidad física del personal hacia el usuario, a pesar de su dificultad. La relación enferma – paciente, hacer partícipe a la familia en los cambios que garanticen la recuperación del paciente, a través de la confianza enfermera – paciente – familia para mejorar la calidad de vida y la realización de las necesidades de satisfacción que contribuya a la salud del usuario.

**6. Monitorea y hace seguimiento:** Actividades que ejecuta el enfermero constantemente de manera repetida y que están sustentados en un conocimiento profesional, que permite la organización y el dominio en el cuidado, garantizando resultados en el tiempo necesario para una recuperación óptima. El paciente una situación de salud incierta, debe mantener un monitoreo



constante para su recuperación y desarrollo de sus necesidades con el profesionalismo que merece.

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

**Emergencia:** situación que pone en peligro la vida paciente, algún órgano o parte esencial de su ser. La labor de emergencia es de constante evolución, cambios vertiginosos y requiere amplia capacidad técnica y científica. Esta adquiere su desarrollo profesional desarrollando la identidad, autonomía profesional, e investigación propia.

**Enfermería:** Abarca los cuidados a todo tipo de personas en cualquier momento durante su ciclo de vida, además de familias, grupos y comunidades independientemente de su situación de salud, pues incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados a enfermos, discapacitados y moribundos. Sus funciones esenciales son la defensa y fomento de un ambiente seguro, la formación e investigación, la participación política y la gestión de los sistemas de salud (25).

**Servicio de emergencia:** Ambiente dentro de un establecimiento Hospitalario donde se brinda de atención inmediata de salud las 24 horas del día. Según el Nivel de Complejidad de la institución se pueden resolver diversos grados de daños. Este servicio cuenta áreas de Triage, traumashock, tóxico y sala de observación. (26)

**Cuidados de enfermería:** Conjunto de acciones que brinda la enfermera y/o enfermero para mantener la vida del paciente, asegurando la satisfacción de sus necesidades y teniendo en cuenta que estos cuidados compensan la falta de fuerza, conocimientos o voluntad, según sea el trastorno que presenta el usuario.

**Características sociales:** Serie de características que usuario externo que recibe atención en consultorios externos. Sexo, edad, estado civil.

**Edad:** Años cumplidos del usuario externo que recibe atención en consultorios externos.

**Sexo:** Caracteres genéticos, morfológicos y funcionales, que distinguen a los varones de las mujeres.

**Estado Civil:** Conjunto de condiciones de convivencia que guarda el sujeto en sociedad.

**Características clínicas:** Conjunto de características relacionadas a tipo de aseguramiento, tipo de consultorio, tiempo que dura la atención médica.

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **1.3.1. Hipótesis general**

La satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería es de nivel medio en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

##### **1.3.2. Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1**

La satisfacción de los pacientes en la dimensión accesibilidad es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

###### **Hipótesis específica 2**

La satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

###### **Hipótesis específica 3**

La satisfacción de los pacientes en la dimensión confort es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

###### **Hipótesis específica 4**

La satisfacción de los pacientes en la dimensión se anticipa es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

### **Hipótesis específica 5**

La satisfacción de los pacientes en la dimensión mantiene una relación de confianza es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

### **Hipótesis específica 6**

La satisfacción de los pacientes en la dimensión monitoreo y seguimiento es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

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

**Variable:** Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería

Evaluación que realiza el paciente respecto al servicio de enfermería, en términos de la accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento.

### 3.2.1. Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Satisfacción de los usuarios frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia	Evaluación que realiza el paciente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a su necesidad de atención.	Evaluación que realiza el paciente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto, servicio o cuidado de enfermería responde a su necesidad de atención, en el servicio de emergencia del hospital Rezola de Cañete.	Accesibilidad	Relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.	Ordinal
			Explica y facilita	Información que se da a conocer relacionados con su enfermedad	
			Conforta	Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario se sienta cómodo	
			Se anticipa	Planeamiento anticipado de acuerdo a las necesidades del usuario	
			Mantiene relación de confianza	Interrelación entre el personal de enfermería y el paciente con el fin de su pronta recuperación	
			Monitorea y hace seguimiento	Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico; esto incluye los planes y acciones de seguimiento necesario para la óptima recuperación del paciente	

## IV.DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

Es cuantitativo porque medirá las unidades de los estudios (pacientes), es descriptivo nos da conocer cómo está la calidad de atención de enfermería, y es de corte transversal por la medición de la calidad de atención solo se hará en un solo momento.

### 4.2. Método de investigación

El método de investigación es no experimental, dado no se utilizó el experimento como método de comprobación; y el diseño es descriptivo simple por no se limita a describir las características del fenómeno estudiando.

### 4.3. Población y muestra

Según el libro de ingreso de pacientes del Servicio de Emergencias se realizó el conteo del total que acuden al Hospital Rezola de Cañete, la población fue de 271 pacientes. Para la obtención del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = 644, tamaño de la población

Z = 1.96, nivel de confianza

p = 0.5, probabilidad de éxito

q = 0.5, Probabilidad de fracaso

e = 0.05, error de precisión

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 271}{0.05^2 \times (271 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{260.2684}{0.675 + 0.9604} = 159.14$$

Obteniendo la muestra inicial de 159 pacientes y, considerando las posibles pérdidas (pérdida de información, no respuesta), se debe incrementar el tamaño

muestral respecto a dichas pérdidas. Por lo tanto, se empleará la fórmula para determinar el tamaño de la muestra ajustada:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$
$$n_o = \frac{159}{1 + \frac{(159-1)}{271}} = 100.44$$

Finalmente se obtuvo una muestra de 100 usuarios, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente para fines de este estudio, quienes cumplían con criterios de inclusión.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

Lugar de estudio: Servicio de Emergencias se realizó el conteo del total que acuden al Hospital Rezola de Cañete.

Periodo de desarrollo: Abril a junio de 2019.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Se aplicó el cuestionario de evaluación CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) a los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. Se explicó al paciente el cuestionario a desarrollar que durará entre 30 a 40 minutos. El paciente marcó un aspa según la alternativa que el considere a cada pregunta del valor en caso de que no entienda se detallara la pregunta. El cuestionario se dividió en dos partes:

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

- Accesibilidad (5 preguntas) del 1 al 5

Es la oportunidad que tienen las personas de recibir los cuidados del profesional de enfermería en forma oportuna.

- Explica y facilita (5 preguntas) del 6 al 10

acciones del enfermero por las cuales la persona recibe información difícil de entender en relación a su enfermedad, tratamiento o recuperación.

- Conforta (9 preguntas) 11 al 19

Cuidados del profesional de enfermería con el fin es brindar comodidad y confort en un entorno adecuado.

- Se anticipa (10 preguntas) 20 al 29

Planeación del profesional de enfermería para prevenir complicaciones.

- Mantiene relación de confianza (9 preguntas) 30 al 38

Acciones del enfermero para tener una buena relación con el paciente, haciéndolos sentir únicos, confiados, serenos y seguros.

- Monitorea y hace seguimiento (8 preguntas) 39 al 46

Son los cuidados continuados que implican conocimientos científicos y técnicos de los procedimientos para la recuperación de éste.

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

Las dimensiones serán categorizadas de la siguiente manera:

- Accesibilidad: (Nunca, a veces, casi siempre, siempre)
- Explica y facilita: (Nunca, a veces, casi siempre, siempre)
- Conforta: (Nunca, a veces, casi siempre, siempre)
- Se anticipa: (Nunca, a veces, casi siempre, siempre)
- Mantiene relación de confianza: (Nunca, a veces, casi siempre, siempre)
- Monitorea y hace seguimiento: (Nunca, a veces, casi siempre, siempre)

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuadro posible respuestas. El valor mínimo que puede obtener cada



respuesta es de 1 y valor máximo es de 4, de acuerdo a los valores que se asignan a cada respuesta como se muestra en la tabla.

Se hizo un balance entre el valor total de las repuestas de cada categoría si a cada una de ellas un solo paciente contestara 1 o nunca y el valor total de las respuestas; si un solo paciente contestara 4 o siempre. Una vez establecido estos valores se dividen en tres entre el valor mínimo y máximo para determinar el nivel bajo, medio y alto como se muestra en la tabla. Para determinar el valor de cada categoría se suman las respuestas de cada uno de los ítems que evalúan la categoría y se multiplican por el valor asignado a cada una.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Luego de recolectado los datos se procedió al procesamiento de los mismos a través de una Tabla Matriz y hoja de codificación. Se empleó la estadística descriptiva; el Excel 2016 para la presentación de los datos en tablas y/o gráficos para su correspondiente análisis e interpretación considerando el marco teórico.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

Tabla N°5.1

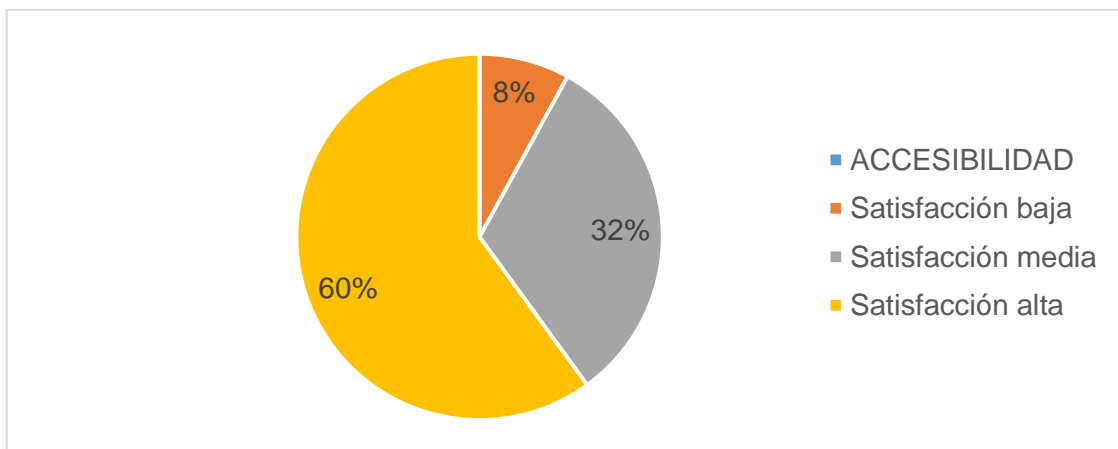
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019

ACCESIBILIDAD	N	%
Satisfacción baja	08	8
Satisfacción media	32	32
Satisfacción alta	60	60
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.1

SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019



Fuente: Elaboración propia

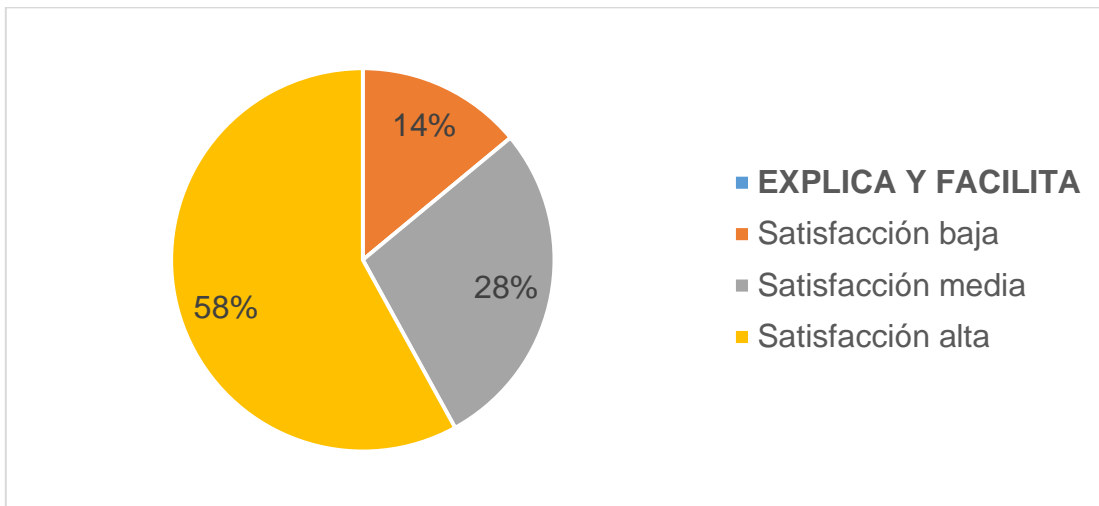
**Interpretación:** Se observa que el nivel de accesibilidad de los pacientes encuestados frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola prevalece el que el 60% (60) de pacientes tienen satisfacción alta, seguido de la satisfacción media con el 32% (32) y finalmente los que se encuentran con satisfacción baja con el 8% (8). Esto nos indica que las enfermeras que laboran en este servicio están atentas al llamado y a las diferentes necesidades que presentan los pacientes durante su estancia.

Tabla N°5.2  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA DE LOS  
 PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
 HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019

EXPLICA Y FACILITA	N	%
Satisfacción baja	14	14
Satisfacción media	28	28
Satisfacción alta	58	58
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.2  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA DE LOS  
 PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
 HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019



Fuente: Elaboración propia

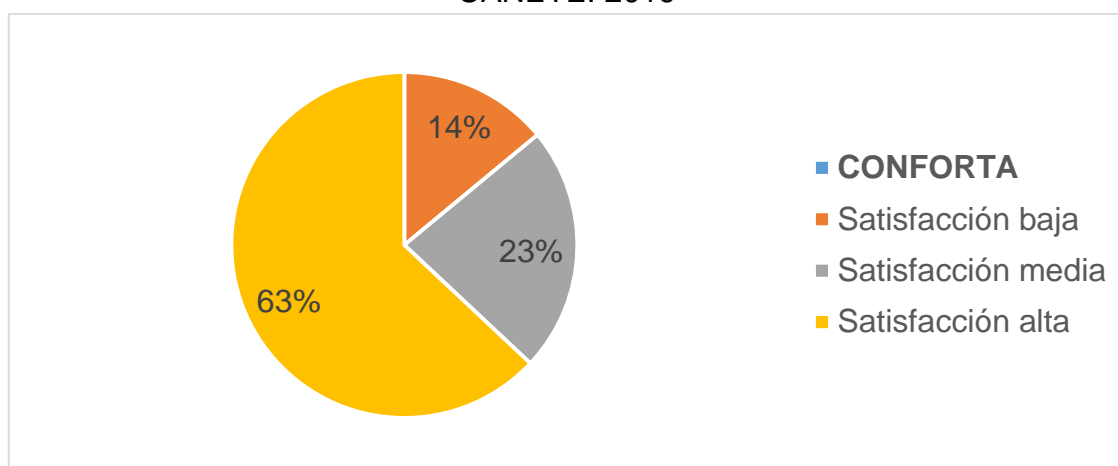
**Interpretación:** En el cuadro se observa que de acuerdo al nivel de explica y facilita de pacientes encuestados frente al cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, que el 58% (58) son de satisfacción alta, seguido de los tienen satisfacción media con el 28% (28) y finalmente los están baja con el 14% (14). Esto nos quiere decir que los enfermeros brindan información de manera contantes, y cumplen su rol en la educación sanitaria.

Tabla N°5.3  
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CONFORTA DE LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA,  
CAÑETE - 2019

CONFORTA	N	%
Satisfacción baja	14	14
Satisfacción media	23	23
Satisfacción alta	63	63
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.3  
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CONFORTA DE LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA.  
CAÑETE. 2019



Fuente: Elaboración propia

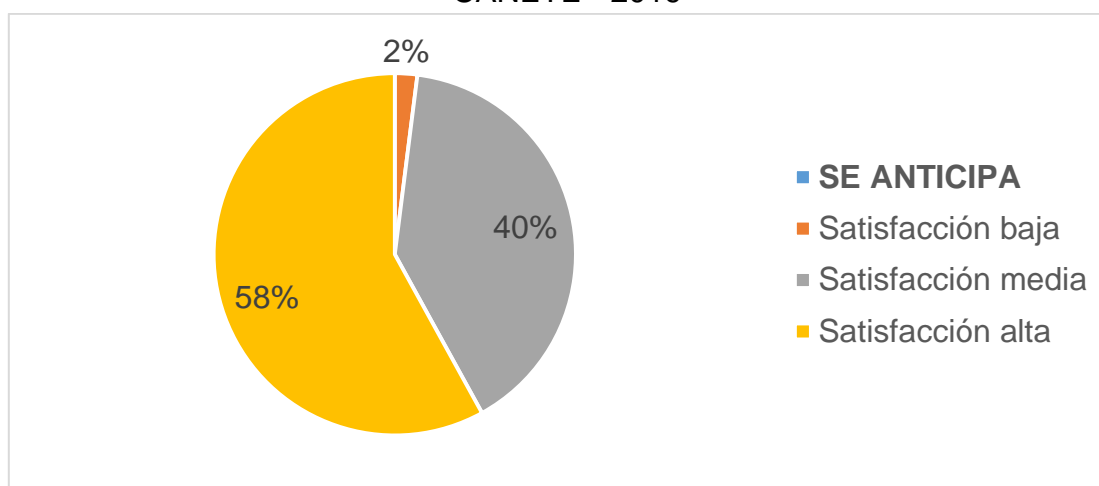
**Interpretación:** En el cuadro se observa que de acuerdo al nivel de confort de pacientes encuestados frente al cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, la mayoría tienen el 63% son de satisfacción alta, seguido del 23% con de satisfacción media y finalmente el 14% son de satisfacción baja. Esto significa que los profesionales de enfermería brindan cuidados con confort desde un enfoque holístico, tanto en los aspectos intrínsecos y extrínsecos.

Tabla N°5.4  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA DE LOS PACIENTES  
 ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA.  
 CAÑETE. 2019

SE ANTICIPA	N	%
Satisfacción baja	2	2
Satisfacción media	40	40
Satisfacción alta	58	58
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.4  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA DE LOS PACIENTES  
 ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA,  
 CAÑETE - 2019



Fuente: Elaboración propia

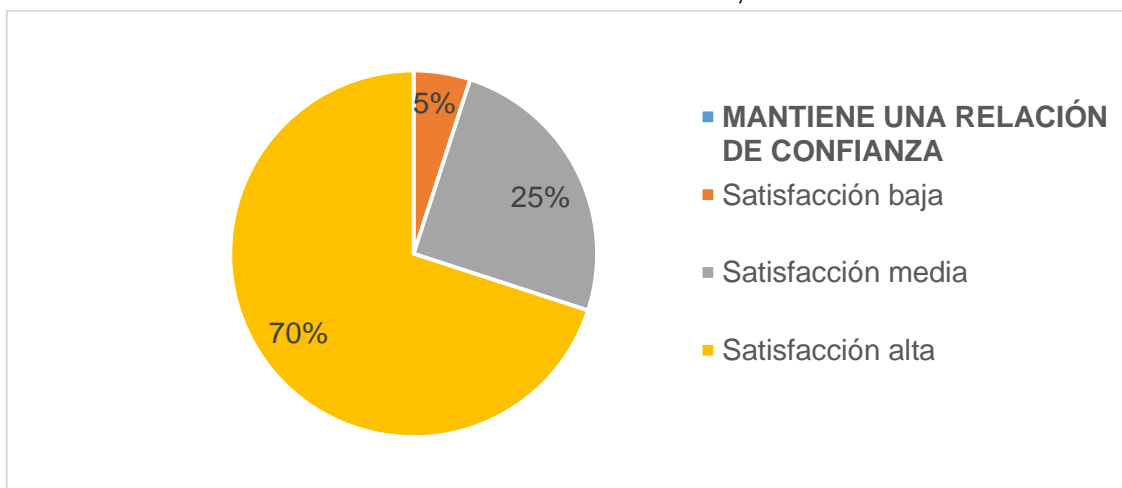
**Interpretación:** En el cuadro se observa que de acuerdo al nivel de se anticipa de pacientes encuestados frente al cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, mayoritariamente poseen satisfacción alta con el 58% (58), seguido con el 40% (40) son de satisfacción media y finalmente con el 2% (2) son de satisfacción baja. Esto nos indica que las enfermeras de este servicio están atentas y proveen las necesidades actuales y potenciales.

Tabla N°5.5  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MANTIENE UNA RELACIÓN DE  
 CONFIANZA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
 EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019

MANTIENE UNA RELACIÓN DE CONFIANZA	N	%
Satisfacción baja	5	5
Satisfacción media	25	25
Satisfacción alta	70	70
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.5  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MANTIENE UNA RELACIÓN DE  
 CONFIANZA DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
 EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019



Fuente: Elaboración propia

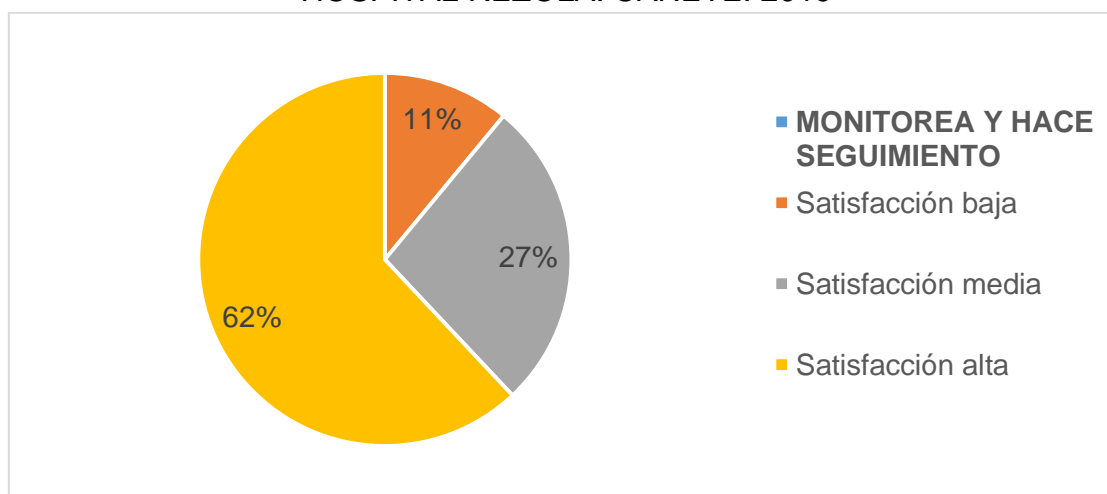
**Interpretación:** En el cuadro se observa que de acuerdo al nivel de mantiene relación de confianza de pacientes encuestados frente al cuidado de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Rezola el 70% (70) son de satisfacción alta seguido de la satisfacción media con el 25% (25) y finalmente los de satisfacción baja con el 5%. Esto nos indica que los profesionales de enfermería de este servicio son amistosos, lo anima, empática, respetuosa y expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento durante la relación terapéutica con el paciente.

Tabla N°5.6  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO  
 DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
 HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019

<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>N25</b>	<b>%</b>
Satisfacción baja	11	11
Satisfacción media	27	27
Satisfacción alta	62	62
<b>SUB TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.6  
 SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO  
 DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
 HOSPITAL REZOLA. CAÑETE. 2019



Fuente: Elaboración propia

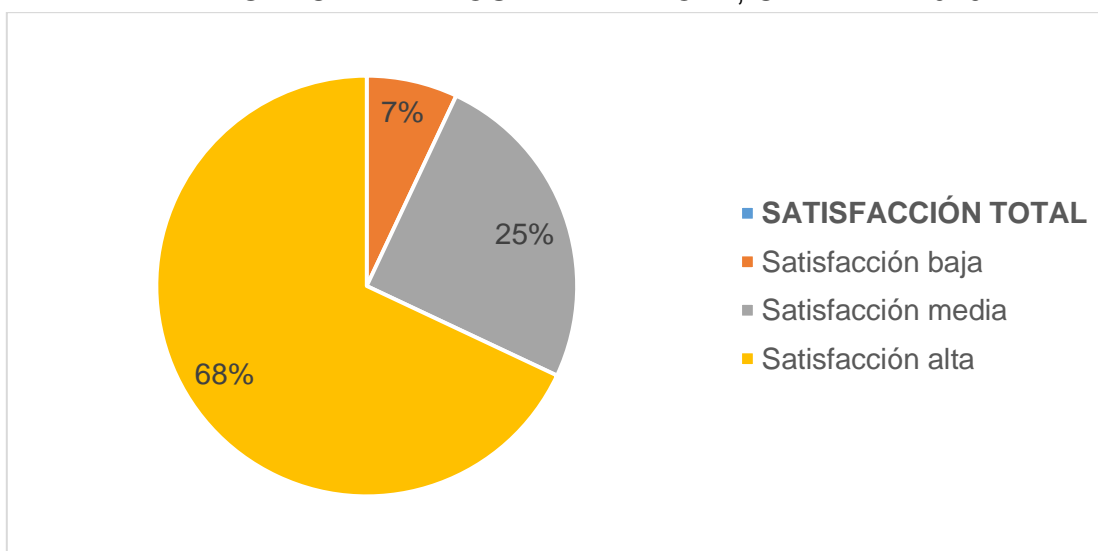
**Interpretación:** En el cuadro se observa que de acuerdo al nivel de monitorea y hace seguimiento de pacientes encuestados frente al cuidado de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Rezola mayoritariamente indican estar con satisfacción alta del 62% (62), seguido del 27% (27) son de satisfacción media y finalmente el 11% (11) son de satisfacción baja. Esto nos indica que los profesionales de enfermería de este servicio realizan diferentes procedimientos según el caso, y el seguimiento continuo de acuerdo a su evolución.

Tabla N°5.7  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019

<b>SATISFACCIÓN TOTAL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Satisfacción baja	7	7
Satisfacción media	25	25
Satisfacción alta	68	68
<b>SUB TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.7  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** En el cuadro se observa que en su mayoría encuestados indican tener un nivel de satisfacción alta con el 68.0% (68), seguido del 25% de pacientes encuestados tiene un nivel de satisfacción medio y finalmente los que prefieren estar con una satisfacción baja de 7% (7). Esto nos quiere decir los enfermeros cumplen con los aspectos de la calidad del cuidado de Care: Accesibilidad explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.



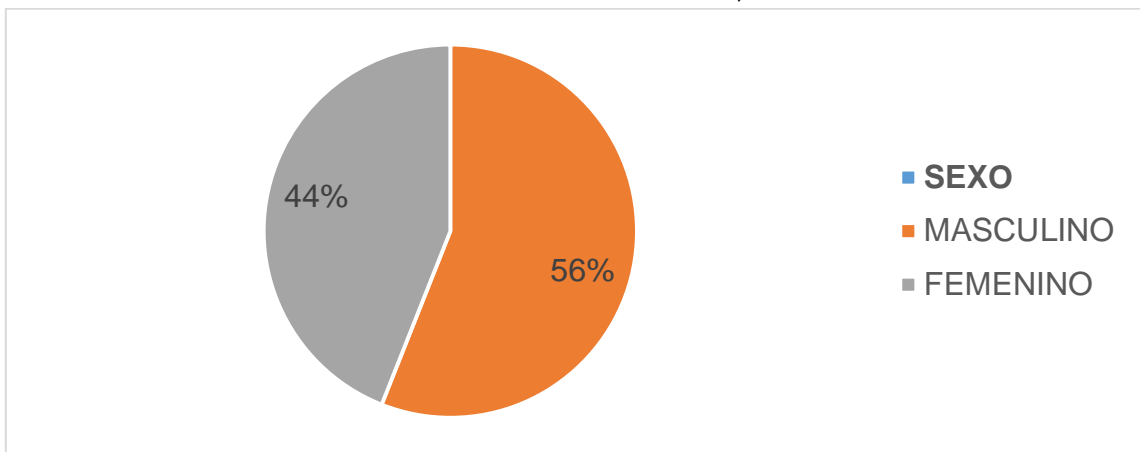
## 5.2. Otro tipo de resultados estadísticos

Tabla N°5.8  
DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE  
LOS PACIENTES SEGÚN SEXO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019

SEXO	N	%
MASCULINO	56	56
FEMENINO	44	44
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.8  
DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE  
LOS PACIENTES SEGÚN SEXO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019



Fuente: Elaboración propia

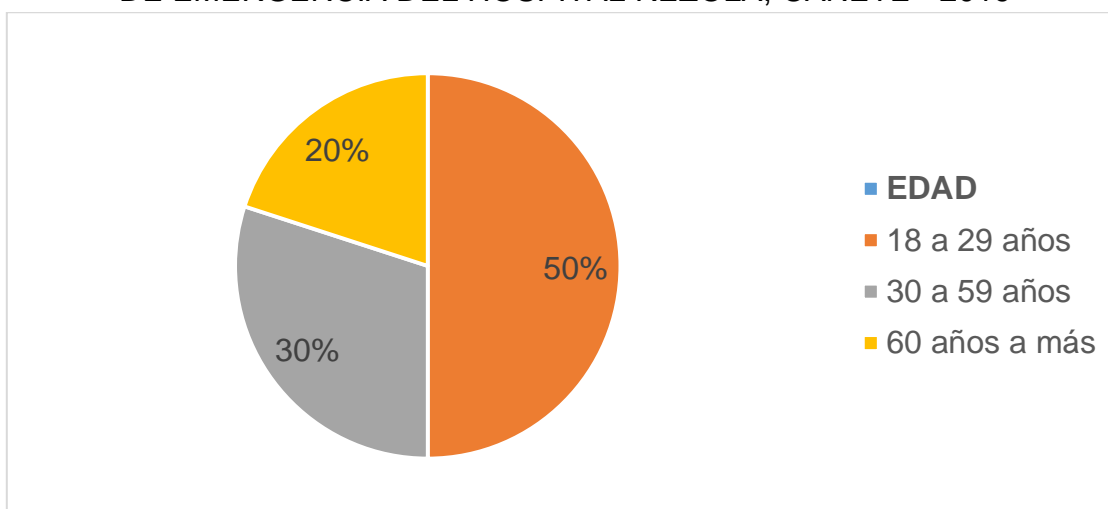
**Interpretación:** En la presente tabla se observa que los pacientes encuestados frente al cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola mayoritariamente fueron de sexo masculino con el 56% (56), en comparación con el sexo femenino que representa el 44% (44) de los participantes en la investigación. El género interactúa con los otros determinantes e influye en los riesgos y las exposiciones, los comportamientos de los estilos de vida.

Tabla N°5.9  
DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE  
LOS PACIENTES SEGÚN GRUPO ETAREO ATENDIDOS EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019.

EDAD	N	%
18 a 29 años	50	50
30 a 59 años	30	30
60 años a más	20	20
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.9  
DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE  
LOS PACIENTES SEGÚN GRUPO ETAREO ATENDIDOS EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019



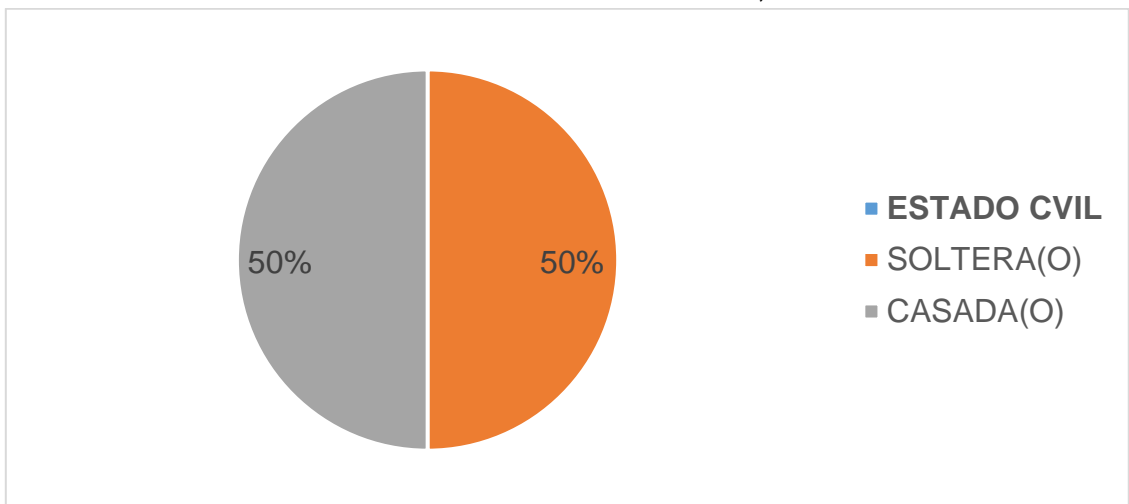
**Interpretación:** En la presente tabla se evidencia que los pacientes encuestados frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola fueron el 50% (50) cuyas edades fluctúan entre los 18 a 29 años, seguido del 30% de las edades comprendidas entre los 30 a 59 años con el 30% (30), y finalmente el 20% (20) de más de 60 años. El factor edad es un determinante para la ocurrencia de las enfermedades o eventos, debido a que los se encuentra en etapas jóvenes poseen estilos de vida poco saludable.

Tabla N°5.10  
 DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE  
 LOS PACIENTES SEGÚN ESTADO CIVIL ATENDIDOS EN EL SERVICIO  
 DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019.

ESTADO CIVIL	N	%
SOLTERA(O)	50	50
CASADA(O)	50	50
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.10  
 DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE  
 LOS PACIENTES SEGÚN ESTADO CIVIL ATENDIDOS EN EL SERVICIO  
 DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE - 2019.



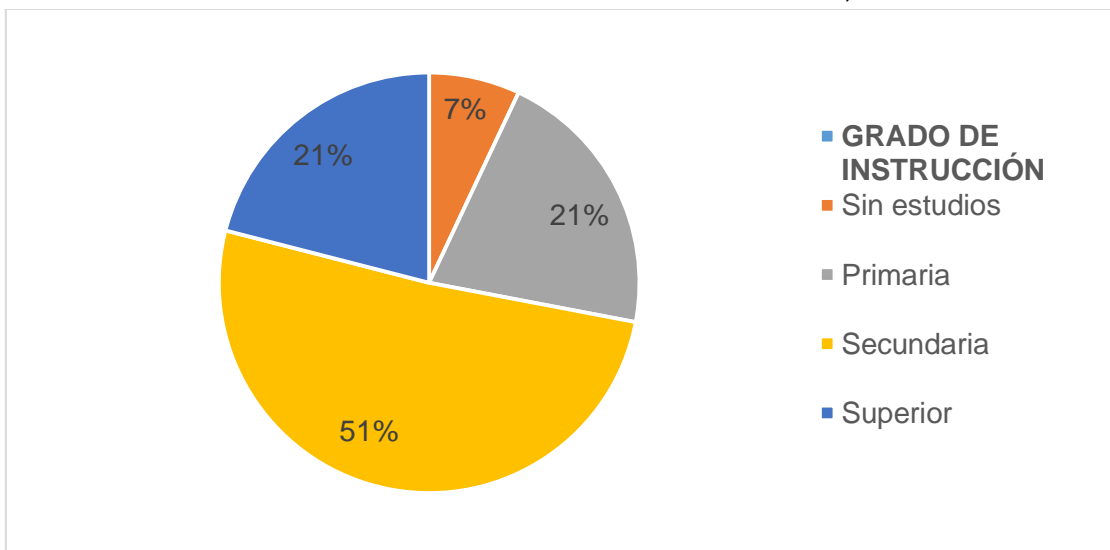
**Interpretación:** En la presente tabla se evidencia que los pacientes encuestados frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola en cuanto al estado civil todos compartieron el 50% (50) tanto para los para los estados civil solteras(os) y casadas(os) respectivamente. El estado civil es una determinante en el cuidado de los pacientes, así como el soporte social de la familia.

Tabla N°5.11  
 DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE  
 LOS PACIENTES SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN ATENDIDOS EN EL  
 SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE- 2019.

ESTADO CVIL	N	%
SIN ESTUDIOS	07	7
PRIMARIA	21	21
SECUNDARIA	51	51
SUPERIOR	21	21
SUB TOTAL	100	100

Fuente: Cuestionario de Care-Q, aplicado a los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete, mayo de 2019.

Gráfico N°5.11  
 DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE  
 LOS PACIENTES SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN ATENDIDOS EN EL  
 SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, CAÑETE- 2019.



**INTERPRETACION:** En el cuadro se observa que los pacientes encuestados frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola son en su mayoría con estudios secundarios con el 51 % (51), seguido los que poseen estudios primarios y superior con el 21% (21) y finalmente los sin estudios (Iletrados) con el 7% (7).

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de las Hipótesis con los resultados

#### **Hipótesis general de investigación**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería es de nivel medio en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería no es de nivel medio en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería fue alto en el 60% de los pacientes atendidos (tabla N°5.7), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

#### **Hipótesis específica 1:**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión accesibilidad es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión accesibilidad no es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción en la dimensión accesibilidad frente al cuidado de enfermería fue alto en el 60% de los pacientes atendidos (tabla N°5.1), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

#### **Hipótesis específica 2:**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita no es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería fue alto en el 58% de los pacientes atendidos (tabla N°5.2), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

**Hipótesis específica 3:**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión confort es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión confort no es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería fue alto en el 63% de los pacientes atendidos (tabla N°5.3), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

**Hipótesis específica 4:**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión se anticipa es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión se anticipa no es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería fue alto en el 58% de los pacientes atendidos (tabla N°5.4), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

**Hipótesis específica 5:**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión mantiene una relación de confianza es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión mantiene una relación de confianza no es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería fue alto en el 70% de los pacientes atendidos (tabla N°5.5), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

**Hipótesis específica 6:**

**Hi:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión monitoreo y seguimiento es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

**Ho:** La satisfacción de los pacientes en la dimensión monitoreo y seguimiento no es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019.

Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería fue alto en el 68% de los pacientes atendidos (tabla N°5.6), por lo tanto, aceptamos la Hipótesis nula de investigación.

**6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

En relación con la investigación sobre nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete - 2019, se encontraron los siguientes resultados. Las características sociodemográficas de pacientes encuestados fueron en su mayoría de sexo masculino con el 56.0%, cuyas edades fueron de 18 a 29 años 50.0%, estado civil soltero con el 50.0%, según el grado de instrucción fue de secundaria con el 51.0%. El nivel de satisfacción

(total) es alta con el 68.0%; en cuanto a sus dimensiones: Accesibilidad existe una satisfacción alta de 60.0%, dimensión Explica y Facilita con una satisfacción alta con el 58.0%, la dimensión Conforta es de satisfacción alta con 63.0%, dimensión se Anticipa satisfacción alta con 58.0%, dimensión Mantiene Relación de Confianza con una satisfacción alta de 70.0%, dimensión Monitorea y hace seguimiento con la satisfacción alta con el 62.0%.

Los estudios similares encontramos a PINTADO Q, M y YARI , L. con trabajo de investigación “ Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso” Cuenca – Ecuador 2015”, cuya metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo, su muestra estaba constituida por 100 pacientes atendidos en el Área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso; el instrumento utilizado fue el cuestionario CARE-Q elaborada; donde obtuvo los siguiente resultados: Nivel de escolaridad en su porcentaje más alto de la secundaria con 46 %, encuestas aplicadas el 65% de las madres usuarias respondieron el ítem Siempre, dando a conocer un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería; Explica y Facilita 65% como Siempre ,Confort 59% al ítem Siempre; Accesibilidad es alto dando un 74 % Se Anticipa 66% como Siempre ;Mantiene Relación de Confianza 67% como siempre; Monitorea y hace Seguimiento con el 64% de respuestas como siempre; además MOLINA E. (2011), con estudio titulado ” Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un Servicio de Hospitalización Domiciliaria –Bogotá –Colombia, cuya estudio fue de tipo descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo, 12 enfermeras que laboran en este tipo de servicios, el de aplicación fue Care Q , donde determinaron el cumplimiento del 83% de grado de satisfacción alto por parte de los usuarios. También existe el estudio de **ANAHUA, P y MAMANI**, titulado “Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada en el Hospital III Goyeneche, Arequipa – Peru,2017; En sus resultados generales, las casadas, el 49.2%, se evidencia que la dimensión confianza muestra en su mayoría un nivel de satisfacción alto con un 69.9%, mientras que la dimensión accesibilidad



(57.1%), explica y facilita (52.7%), confort (66.1%), se anticipa (68.3%). Por lo tanto, la satisfacción es muy importante como sostiene Delbanco T. y Daley J. que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

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

En nuestra investigación se ha respetado la opinión de cada uno de los usuarios encuestados se consideró los principios éticos de anonimidad y confidencialidad, con acciones dirigidas a hacer el bien o activar la promoción del bien entre el personal de enfermería y del usuario en forma equitativa y justa .Se le recordara el principio de libre participación y los datos obtenidos serán exclusivamente para nuestra investigación.

## CONCLUSIONES

- a) El nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete es alta con el 68.0%, porque los profesionales de enfermería cumplen con satisfacción de las dimensiones del cuidado: accesibilidad, explicación, facilitación, confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza monitoreo y seguimiento.
- b) El nivel de satisfacción en términos de accesibilidad según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rézala Cañete, es alto en el 60% de los usuarios.
- c) El nivel de satisfacción en términos de explicación y facilitación según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete, es alto en el 58% de los usuarios.
- d) El nivel de satisfacción en términos de confort según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete, es alto en el 63% de los usuarios.
- e) El nivel de satisfacción en términos de anticipación según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete, es alto en el 58% de los usuarios.
- f) El nivel de satisfacción en términos de mantiene una relación de confianza según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete, es alto en el 70% de los usuarios, siendo el de mayor alcance entre todas las dimensiones.
- g) El nivel de satisfacción en términos de monitoreo y seguimiento según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete, es alto en el 62% de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- a) A la Unidad de Calidad del Hospital Rezola Cañete, realizar evaluaciones permanentes a cada uno de los servicios del hospital, incluyendo áreas administrativas, con la finalidad de tener datos actualizados y reales sobre la satisfacción de los usuarios por el servicio que recibe de la institución, para implementar estrategias de mejora en la calidad de atención.
- b) A los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, favorecer la accesibilidad en la atención con una mayor proximidad al paciente, estar pendiente de ellos y mostrarles interés en todas y cada una de sus necesidades.
- c) A la jefa de enfermeras del servicio de emergencia, desarrollar estrategias para brindar una educación detallada y completa a los pacientes sobre los cuidados que deben fortalecer según su patología, permitiendo favorecer la dimensión explica y facilita en pro de la satisfacción del paciente.
- d) A los profesionales de enfermería, prestar mayor atención a las necesidades emocionales del paciente y brindar un trato humanizado que conforte la estadía de los usuarios y sus familias durante su estadía en el servicio.
- e) A los profesionales de enfermería, brindar una atención priorizada, atendiendo oportunamente y con antelación los requerimientos de los pacientes, en coordinación con el personal técnico de enfermería, a fin atender a todos los pacientes por igual.
- f) A los profesionales de enfermería, continuar con la buena labor en mantener una relación de confianza con los pacientes.
- g) A la jefatura de enfermería, vigilar la labor del personal a su cargo y compensar las necesidades del servicio no satisfechas pro la sobrecarga laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto de Previsión Social del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela. Caracas; 2010.
2. Gaviria y Múnera. Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en la Atención en Salud. Colombia; 2011
3. Pezoa M. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Departamento Estudios y Desarrollo; 2011.
4. Rolando Celso LL. Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Iatacunga en el período octubre del 2013- abril del 2014 [tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2014 [citado 10 abril 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>
5. León, C. (2009). Enfermería en Urgencias. Tomo 1. Editorial Ciencias Médicas.
6. Pintado Quito MP, Yari Morocho LR. Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca 2015 [tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2016. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23540>
7. Molina Cardona EM. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C. [tesis de maestría]. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2011. Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/6471/1/Edithmilenamolinacardona.2011.pdf>
8. Tutaya Dávila N. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el hospital de apoyo

- huanta. Ayacucho, 2016 [tesis de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016 [citado 20 mayo 2017]. Disponible en: <http://200.62.146.145/handle/123456789/5202>
9. Anahua Arias PR, Mamani Llacho WA. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017 [tesis de titulación]. Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125>
  10. Diaz Carranza LP. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo [tesis de segunda especialidad]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponibilidad: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11726>
  11. Colegio de Enfermeros del Perú. Diplomado Talento Humano. Lima 2013
  12. Balderas ML. Administración de los Servicios de Salud. 5ta ed. México: Mc Graw Hill; 2009
  13. Tutaya, Op.cit.
  14. Lupaca PS Percepción Del Usuario Sobre La Calidad De Atención En El Cuidado De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital Nacional Dos De Mayo, Lima[Internet]. [citado 2017 Mayo 18] 2013 Disponible:[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca\\_Layme\\_Pedro\\_Sebastian\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf)
  15. Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. Y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar.Abril [Internet]. [citado 2017 Mayo 20] 2002 Disponible; [http://sisbib.10.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.10.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm).

16. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2007
17. Ortells Abuye N., Paguina Marcos M. Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012 abr [citado 2019 dic 02]; 11(26):184-190. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-6141201200200012](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-6141201200200012) <http://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000200012>.
18. Jiménez, R. (2010). Indicadores de calidad y eficiencia en los Servicios Hospitalarios. *Revista Cubana de Salud Pública* Vol. 2. pp. 19-23.
19. Tigani D. Las siete dimensiones de la calidad. *Amauta International*. [Revista en Internet] 2010 May-Jun. [citado 12 de julio 2019]; 8(2). Disponible en: <http://amauta-international.com/SieteDimensiones.htm>.
20. Henderson V., Modelo de adaptación. En: MARRINER, A. RAILE, M. *Modelos y teorías en enfermería*. 6ª.ed. 2007. p. 55.
21. OMS. Calidad de atención del usuario [web].
22. Ministerio de Salud. Op. cit.
23. León. Op.cit.
24. Jiménez, R. (2010). Indicadores de calidad y eficiencia en los Servicios Hospitalarios. *Revista Cubana de Salud Pública* Vol. 2 , Pág. 19-23
25. Consejo Internacional de Enfermería. *La Enfermería* [Internet]. I [citado 2017 Mayo 20] 2014. Disponible: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
26. Mejía DS, Rivera OS. Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016. [Internet].[citado 2017 Mayo 20]

Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESIS..pdf>

27. Alligond MR, Tomey AM. Modelos y teorías em Enfermería. Séptima Edic. Editorial Elsevier. España 2011.

## **VIII. ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Rezola 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en la dimensión de accesibilidad según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión confort según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de accesibilidad según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rézala Cañete.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de explica y facilita según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete.</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en términos del confort según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería es de nivel medio en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La satisfacción de los pacientes en la dimensión accesibilidad es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete.</p> <p>La satisfacción de los pacientes en la dimensión explica y facilita es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete.</p> <p>La satisfacción de los pacientes en la dimensión confort es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete.</p>	<p><b>Variables:</b> Satisfacción de los usuarios frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Accesibilidad - Explica y facilita - Conforta - Se anticipa - Mantiene relación de confianza - Monitorea y hace seguimiento</p>	<p><b>Tipo y diseño de la investigación:</b> Es cuantitativo, corte transversal, método no experimental, descriptivo simple.</p> <p><b>Población y muestra:</b> La población fue de 271 pacientes del Hospital Rezola de Cañete, y la muestra fue 100.</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> El instrumento es el Cuestionario CARE Q</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente en la dimensión anticipación según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete?</p>	<p>Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de anticipación según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete.</p>	<p>La satisfacción de los pacientes en la dimensión se anticipa es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete.</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión mantenimiento de una relación de confianza según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete?</p>	<p>Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes en términos del mantenimiento de una relación de confianza según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete.</p>	<p>La satisfacción de los pacientes en la dimensión mantiene una relación de confianza es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete.</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de monitoreo y seguimiento según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de monitoreo y seguimiento según la escala CARE Q, frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete.</p>	<p>La satisfacción de los pacientes en la dimensión monitoreo y seguimiento es de nivel medio frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete</p>		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

N° \_\_\_\_\_

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

Dónde:

#### I-CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS:

- 1.1-SEXO:** Femenino ( )  
Masculino ( )
- 1.2-EDAD:** 18-29 años ( )  
30-59 años ( )  
60 a más ( )
- 1.3. ESTADO CIVIL:** Soltero ( )  
Casado ( )  
Conviviente ( )
- 1.4- INSTRUCCIÓN:** Sin estudios ( )  
Primaria ( )  
Secundaria ( )  
Superior ( )

## II.- ITEMS DEL INSTRUMENTO

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<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 con frecuencia para verificar su estado de salud				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera s 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>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				

32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

*Gracias por su colaboración*

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

#### **Propósito del estudio**

Determinar el nivel de Satisfacción de los Pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia Hospital Rezola de Cañete.

#### **Riesgos**

Ninguno

#### **Beneficios**

Mantener un equilibrio físico y mental adecuado del personal de enfermería del servicio de emergencia, el mismo que le permita cumplir con sus actividades de manera eficaz y efectiva.

#### **Confidencialidad**

Por lo tanto, yo \_\_\_\_\_, manifiesto que he sido informado (a) sobre el estudio y doy mi conformidad para participar en el estudio.

\_\_\_\_\_

Nombre

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Investigador

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Fecha