



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Calidad del cuidado y satisfacción del usuario de la  
emergencia de un Hospital de Lima, 2023**

**Trabajo académico para optar el título de especialista  
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentado por:**

**Autora: Zuta Aybar, Shirley Ricardina**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2200-7349>**

**Asesora: Dra. Cárdenas de Fernandez, María Hilda**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>**

**Línea de Investigación General  
Salud, Enfermedad y Ambiente**

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

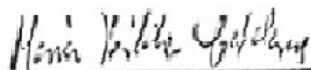
Yo, Zuta Aybar, Shirley Ricardina, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del cuidado y satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de Lima, 2023”, Asesorado por la Docente Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda, CE N° 114238186, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:240403947, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Zuta Aybar, Shirley Ricardina  
 DNI N° 46705432



.....  
 Firma de la Asesora  
 Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda  
 CE N° 114238186

Lima, 02 de Marzo de 2023

**DEDICATORIA:**

A mi familia por su apoyo en mi  
superación académica.

**AGRADECIMIENTO:**

A mis docentes y familia

**Asesora: Dra. Cárdenas de Fernandez, María Hilda**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

**VOCAL** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

## ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	1
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Formulación del problema	3
1.2.1.	Problema general	3
1.2.2.	Problemas específicos	3
1.3.	Objetivos de la investigación	4
1.3.1.	Objetivo general	4
1.3.2.	Objetivos específicos	4
1.4.	Justificación de la investigación	5
1.4.1.	Teórica	5
1.4.2.	Metodológica	5
1.4.3.	Práctica	5
1.5.	Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1.	Temporal	5
1.5.2.	Espacial	5
1.5.3.	Población o Unidad de análisis	5
2.	MARCO TEÓRICO	6
2.1.	Antecedentes	6
2.2.	Base Teórica	9
2.3.	Formulación de hipótesis	13
3.	METODOLOGÍA	15
3.1.	Método de la investigación	15
3.2.	Enfoque de la investigación	15
3.3.	Tipo de investigación	15
3.4.	Diseño de la investigación	15
3.5.	Población, muestra y muestreo	16
3.6.	Variables y operacionalización	17
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7.1.	Técnica	20
3.7.2.	Descripción de instrumentos	20
3.7.3.	Validación	21
3.7.4.	Confiablez	21
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	21

3.9. Aspectos éticos	22
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1. Cronograma de actividades	23
4.2. Presupuesto	24
5. REFERENCIAS	25
Anexos	30
Matriz de consistencia	31



## Resumen

**Objetivo:** Determinar cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del usuario

**Metodología:** será un estudio de tipo aplicada, de alcance correlacional, y con un diseño no experimental; se estudiarán 150 Usuarios, que asisten en promedio a la emergencia durante el mes de abril del año 2023. Se aplicarán dos instrumentos estandarizados con validez y confiabilidad realizadas en estudios anteriores en entorno peruano. Los datos se analizarán a través de la estadística inferencial con un análisis no paramétrico, las hipótesis se contrastarán a través del coeficiente Rho de Spearman, se tendrá una conducta ética adecuada respetando la autonomía de los usuarios a través del consentimiento informado, los datos serán utilizados solo con fines de investigación, los participantes no tendrán ningún riesgo físico, social y o psicológico

**Palabras clave:** Calidad del cuidado; satisfacción; Profesional de enfermería

## **Abstract**

**Objective:** Determine how the quality of care is related to user satisfaction

**Methodology:** it will be an applied type study, correlational in scope, and with a non-experimental design; 150 Users will be studied, who attend the emergency on average during the month of April 2023. Two standardized instruments with validity and reliability carried out in previous studies in the Peruvian environment will be applied. The data will be analyzed through inferential statistics with a non-parametric analysis, the hypotheses will be contrasted through the Sperman Rho coefficient, there will be an adequate ethical conduct respecting the autonomy of the users through the informed consent, the data will be used For research purposes only, participants will not have any physical, social and/or psychological risk

**Keywords:** Quality of care; satisfaction; nursing profesional

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La calidad del cuidado y la satisfacción de los usuarios son aspectos subjetivos, y que pueden ser entendidos de diferentes maneras de acuerdo al contexto, incluso se han observado casos en que tienden a ofrecer confusión entre las mismas personas que lo están abordando, estos dos elementos tienen significados diferentes y percepciones que pueden estar contrariadas lo que si es verdadero es que los dos términos están estrechamente relacionados y se complementan entre si (1).

La Organización Mundial de la salud (OMS), ha reportado que en el mundo la fuerza laboral en salud para enfrentar la pandemia ha sido representado por el personal de enfermería que con un total de 69% de profesionales en primera línea; entre los meses de enero a enero del 2021, se han dado a conocer 1005 ataques al personal de

enfermería en el que 198 casos resultaron en muertes, repercutiendo lamentablemente en la calidad de atención del personal de enfermería (2).

El usuario que asiste a la emergencia está afrontando una situación con su salud que pudiera estar en riesgo de muerte, por lo tanto, la atención y o cuidado que reciba será crucial para su bienestar y o supervivencia por lo tanto este cuidado debe ser inmediato, oportuno y de calidad, pero también es cierto que los servicios de emergencia por lo general tienen una gran demanda y el ambiente está con mucha tensión lo que puede repercutir en que el usuario tenga una percepción no favorable y esto influya en su satisfacción hacia el servicio recibido (3)

En Etiopia, Gishu et al. (4), se reportó que en un establecimiento de salud solo el 36,8% percibieron un servicio de alta calidad; sin embargo de acuerdo con los profesionales de enfermería estos obtuvieron un 95,8% ya que realizaron los tratamientos y medicamentos a tiempo repercutiendo en percepción de los usuarios altamente satisfechos; asimismo 56.5% pacientes manifestaron estar satisfechos por el cuidado respetuoso, por otra parte el 54,7% de las llamadas de pacientes recibieron respuesta inmediata de los profesionales de enfermería.

Es bueno señalar que según Organización Mundial de la Salud (OMS) (5), refiere que la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) y también el Banco Mundial, señalan que la calidad del cuidado inadecuada en salud frena el progreso de este sector en los países en vías de desarrollo, además es un indicador muy aparte de la actividad económica. Esto es más notorio por sus niveles altos en los países pobres, reportando que casi un 10% de pacientes que han sido internados tienen la posibilidad de contraer una infección producto de su estadía hospitalaria, al contrastarlos con los países desarrollados la prevalencia de este riesgo está por debajo del 7%.

Por otra parte, Salazar, en Colombia en el 2019, realizo una investigación sobre la calidad el cuidado de Enfermería aquí se evidencio que el 62% manifestó una calidad baja en la atención de calidad que brindo el personal de Enfermería, en su dimensión de seguimiento y monitoreo obtuvo un 73.2%, 42% dijeron que no reconocen a la enfermera (6).

Asimismo, en México, Gonzales 2020, investigo sobre el tema y acota que el 74% de los usuarios estudiados manifestaron estar satisfechos con el cuidado brindado (7). Por otro lado, en el Perú según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el año 2018, realizo un estudio sobre satisfacción de usuario, con relación al cuidado recibido en centros de salud pertenecientes al MINSA, allí se evidencio que el 74.3% declararon que recibieron un cuidado de calidad buena (8,9). Por otra parte se evidencio que en los casos donde no existía una atención precoz y oportuna para la enfermedad, la percepción de la calidad y su satisfacción se modificaban de manera importante, asimismo este trabajo también rebelo que los enfermeros trabajan en condiciones poco favorables, sin contar con equipos, materiales e insumos adecuados para brindar atención de calidad a los pacientes (10,11)

Todo lo planteado anteriormente lleva a la autora a querer indagar sobre este tema tan relevante para la sociedad y las instituciones de salud para con esto contribuir a la mejora del fenómeno planteado

## **.1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

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

Determinar cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del usuario

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir como la calidad del cuidado en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario

Identificar como la calidad del cuidado en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del usuario

Establecer como la calidad del cuidado en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del usuario

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

El proyecto es muy relevante desde lo teórico porque aportara un marco teórico y científico actualizado que podrá ser revisado por los profesionales de salud y las

instituciones para tener una referencia actualizada y de esta forma poder resolver los problemas que pudieran estar presentes en cuanto a la calidad del cuidado y la satisfacción de los usuarios el trabajo se basara en la revisión de la teoría de Donabedian que se refiere la calidad de la atención en salud

#### **1.4.2. Metodológica**

Desde la perspectiva metodológica el trabajo será un aporte que según sus resultados podrán ser utilizados como referencia, y la metodología utilizada ya que la información se recolectara con instrumentos validados y con confiabilidad en el espacio peruano, por otra parte será un aporte a la línea de investigación y podrá ser utilizado como un antecedente para otros investigadores

#### **1.4.3 Practica**

Para la practica será de relevancia social e institucional ya que si se resuelve el problema de satisfacción del usuario aumentara la calidad de atención y se podrá crecer en este indicador, asimismo para enfermería también es relevante ya que al tener claro el panorama sobre la situación se podrá diseñar estrategias para superar ese problema que es un indicador de crecimiento no solo para la institución, también involucra el país como tal

### **1.5. Delimitaciones de la investigación**

#### **1.5.1 Temporal:**

La investigación será de noviembre 2022 a junio del año 2023

#### **1.5.2 Espacial:**

Servicio de emergencia de un Hospital de Lima, Perú.

#### **1.5.3 Población o unidad de análisis:**

Personal de enfermería

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

Pincay (12) 2022, en Ecuador su objetivo “analizar la calidad de atención a pacientes de Covid-19 en el área de emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar, en el período comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2020. Una investigación de corte transversal. Se estudio una muestra de 104 pacientes, y la del personal sanitario coincidió, constituida por 4 enfermeras y 4 médicos que trabajan en Emergencia. Se utilizaron los métodos teóricos análisis – síntesis y el deductivo; como método empírico se utilizó la medición. Como técnica se utilizó una encuesta a los pacientes y otra a los trabajadores de salud, los resultados reportan elevados porcentajes de satisfacción por los usuarios y buen conocimiento científico por parte de médicos para tratar la patología. Se

concluye que los usuarios recibieron una buena atención y que existe conocimiento colectivo altamente positivo para poder indicar a cada paciente el tratamiento que le corresponde.

Santillán (13) 2021 en Ecuador tuvo como objetivo “determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames”, un estudio descriptivo, se tomó como población 86 pacientes que acudieron durante dos meses se aplicó como instrumentos la ficha bibliográfica y el cuestionario, evidenciando que el 60% de los usuarios revelaron que, si reciben una adecuada orientación de parte del personal de enfermería, por otra parte, el 47% de los usuarios consideran que siempre el personal de enfermería brinda una atención amable, respetuosa y paciente, en un 56% respondieron sentirse muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería, por consiguiente se concluye que la mayor parte de los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida.

Andrade (14) 2021 Bolivia su objetivo “Determinar calidad y satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencias de la clínica Gaer de la ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la gestión 2021. Una investigación de corte Transversal, se estudiaron 305 Historias Clínicas de usuarios mayores de 18 años que recibieron atención (as) en la emergencia, en los meses de abril, mayo y junio del año 2021, se estimaron indicadores de Calidad de Atención: tiempo de espera a la primera atención, tiempo de estancia hospitalaria, tipo de alta hospitalaria, tasa de mortalidad, satisfacción del paciente. Luego de analizados los resultados se puede observar que se cumple con los indicadores de calidad y la satisfacción del usuario, en el área de la emergencia del centro en estudio.

## **Nacionales**



Rodríguez y Arévalo (15) en Lima Perú, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú”. Fue un estudio de alcance correlacional; se estudió una de 105 pacientes; se aplicaron dos cuestionarios para medir las variables. Los resultados demuestran que la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Asimismo, en relación al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Por otra parte, al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno. Se concluye determinando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; con un resultado del valor de  $p$  igual a 0,001.

Alván M, G C. y Quiroz (16) 2021 en Iquitos Perú, su objetivo “determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. Un estudio de alcance correlacional; la muestra fue de 336 usuarios entre 18 a 65 años. Se aplicó 2 instrumentos; una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia según los resultados se pudo observar que el 76.5% de los encuestados mencionaron que la Calidad del Cuidado de Enfermería era buena, el 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Por otro lado, el 76.2% de los usuarios estuvieron satisfechos por el cuidado brindado por enfermería y 23.8% estuvieron insatisfechos. Al relacionar la Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia se deduce que existe

relación entre ambas variables con un valor de  $P=0.000$ , una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01.

Febres y Mercado (17) 2020, en Huancayo Perú, tuvo como objetivo “Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo”, fue una investigación no experimental. Se estudio una muestra de 292 usuarios. Para medir las variables se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Se evidencio que una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción.

## **2. Bases Teóricas**

### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es un indicador relevante de la calidad de servicios, sin embargo, no fácil medirla; las técnicas que se utilicen para medir la satisfacción pueden incurrir en sesgo y o modificación todo ello por ser un elemento subjetivo. La subjetividad puede influir en la respuesta que dé, el usuario pudiendo decir que está satisfecho independientemente de la calidad real. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención (18).

De tal manera que la satisfacción del usuario no solo depende de la calidad de los servicios sino también de sus perspectivas. El usuario está satisfecho cuando los cuidados recibidos cubren o exceden sus necesidades, esto viene de la comparación entre lo que busca y lo que encuentra como cuidado y o atención; es bueno decir que, este panorama esta condicionado por varios elementos que van a ser diferentes en cada usuario, el cómo valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria (19)

En este mismo contexto se puede decir que la satisfacción del usuario es un elemento muy importante, para la valoración del cuidado brindado y calidad de atención, este aspecto ha tomado relevancia en los últimos años (20) las investigaciones afirman que este aspecto es el más importante desde hace más de una década para determinar la eficacia del servicio prestado (21). A pesar de que existen opiniones encontradas por los instrumentos que se usan para medirla todos coinciden en que es muy importante conocer la percepción de la calidad del servicio prestado expresado a través de la satisfacción (22).

### **Dimensiones de satisfacción**

Para medir la satisfacción del usuario es necesario descomponer ese elemento para poder saber los elementos que la conforman y de esa manera poder saber como estos pueden interferir en el bienestar del usuario de acuerdo a esto se puede observar o medir los siguientes elementos (23):

**Fiabilidad:** este elemento es de gran importancia ya que aquí deriva la competencia que posee el profesional de enfermería para prestar o brindar un cuidado acorde con las necesidades que puedan tener los usuarios que acuden al centro de salud, este cuidado debe ser seguro, confiable y cuidadoso (24).

**Empatía:** este componente tiene que ver con el afecto la dedicación el servicio y el trato individualizado que se le pueda dar al usuario que acude a buscar atención para recuperar su salud, aquí es donde el profesional de enfermería demuestra el interés que tiene por el usuario puesto a su cuidado (25)

**Elementos Tangibles:** Este aspecto es de gran importancia para medir la satisfacción del usuario, porque se relaciona con el entorno donde es atendido, incluye la estética del ambiente, si esta limpio si es agradable, también se refiere a los equipos y o equipamiento, los medios o herramientas que utilizan para la comunicación y lo mas importante el personal que presta el cuidado, si esta capacitado y realiza sus actividades de acuerdo a las necesidades de los usuarios (26,27)

### **Calidad del cuidado**

Para conceptualizar la calidad, hay que revisar todos los elementos que la conforman estos son el cumulo de acciones autónomas y que son específicas y dan un valor agregado al servicio prestado, de aquí resultara una comparación entre otros servicios brindados, todo con el fin de satisfacer las necesidades del usuario y este resultado puede ser bueno, regular o malo (28).

Asimismo, se puede acotar que la calidad está supeditada o estrictamente relacionada con la satisfacción del usuario por supuesto esto se logra prestando un cuidado que logre satisfacer las necesidades del usuario en su máxima expresión, esto debe darse en un contexto equilibrado entre el costo, veneficio y esfuerzo empleado en la realización del cuidado (29).

Por otra parte se puede hablar sobre la calidad cuando este proceso está en constante que mejora y logra el bienestar de la persona que recibe el cuidado. En el contexto de la calidad en salud, se debe tener presente interculturalidad y la diversidad étnica del país. (30,31).

En este mismo orden de ideas la Organización Mundial de la Salud, es el ente encargado de evaluar el nivel de cuidado con calidad en temas de salud, aquí se toma en cuenta que la calidad es una percepción desarrollada a través del tiempo, se puede resumir que el máximo de perfección profesional que tiene la capacidad de responder y proporcionar cuidado de calidad acorde a la normativa social y de valores, las relaciones interpersonales, la confianza, el respeto por el paciente y la familia, la responsabilidad con el trabajo y el cuidado del paciente utilizando un trato digno y respetuoso para que los usuarios puedan confiar en la calidad de la cuidado que reciben de parte del personal de enfermería (32,33).

### **Dimensiones de calidad de cuidado de enfermería**

**Accesibilidad:** este aspecto es muy importante y viene dado por la capacidad de respuesta que tiene el profesional de enfermería para brindar una solución adecuada a la necesidad presentada a través de un cuidado rápido, inmediato y oportuno (34)

**Explica y Facilita:** este elemento tiene que ver con la forma como enfermera proporciona información sobre el proceso y evolución de la enfermedad de una manera clara sencilla y asegurándose que el usuario y su familia lo comprendan, por otra parte también explica de manera clara y comprensible los procedimientos que realizara y el beneficio que obtendrá el usuario (35)

**Monitorea y Hace Seguimiento:** es la información que brinda el enfermero al usuario sobre las acciones que deberá seguir para tomar el control de su cuidado y comparte todo lo necesario para que el usuario aprenda a realizarse su cuidado (36)

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>.** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023

**H<sub>0</sub>.** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>-**Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023

**H<sub>1</sub>-**Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023

**H<sub>1</sub>-**Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El siguiente proyecto de investigación se contrasta en el método hipotético-deductivo porque se va de lo general a lo particular, según Karl Popper dice que se usa la razón crítica de cada investigador para desarrollar una investigación, así mismo hace mención que el investigador formula hipótesis de calidad o se falsea, para luego deducirlas con conclusiones las cuales deben confrontarse con los hechos (37).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo porque se comprueba la hipótesis de investigación, según Sampieri (38) menciona que es objetiva porque está en

base a números relacionada a procesos estadísticos estableciendo modelos de práctica, guiándose por el contexto de la investigación.

### **3.3. Tipo de investigación**

Este trabajo es de tipo aplicada, Según a lo que señala Sabino (39) es la que pretende investigar las variables de estudio, con el fin de conocer las causas al problema de investigación para con sus resultados diseñar estrategias prácticas para su solución.

### **3.4. Diseño de la investigación**

La siguiente investigación es observacional, descriptivo, analítico, de diseño no experimental `porque según Artigas (40), el investigador no manipula las variables, sino que las usa como estrategias para resolver el problema trazado, es de corte transversal porque se recolecta la información en un solo momento y de alcance correlacional porque tiene dos variables y van a determinar la relación entre ellas.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

Para este proyecto se tomará 150 Usuarios, que asisten en promedio a la emergencia durante el mes de abril del año 2023

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que estén orientados en tiempo espacio y persona.
- Usuarios que sepan leer y escribir
- Usuarios que acepten participar y firmen el consentimiento informado

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no estén orientados en tiempo espacio y persona.
- Usuarios que no sepan leer y escribir
- Usuarios que no acepten participar y que no firmen el consentimiento informado



### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Calidad del cuidado	La calidad del cuidado de enfermería implica diversos componentes, desde la naturaleza misma de lo que son los cuidados hasta el método para prestar los mismos. (23)	Es un valor que busca cada institución y profesional por el servicio prestado, y esta encaminado a satisfacer las necesidades del usuario	Accesibilidad  Explica y facilita  Monitorea Y Hace Seguimiento.	Relación de apoyo y ayuda administrada de forma oportuna.  Información que se da a conocer relacionados con su enfermedad.  Actividades de enfermería de un conocimiento científico; que incluye los planes y acciones de seguimiento necesario para la recuperación del paciente	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Alude que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de su perspectiva. El usuario está satisfecho cuando los servicios abarcan o exceden sus perspectivas (19)	Es la percepción subjetiva que tiene el usuario por el servicio recibido, y esto dependerá del cumplimiento o no de sus necesidades	Fiabilidad  Empatía  Aspectos tangibles	Oportunidad de la atención de urgencias. Respeto al orden de llegada. Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico  Capacidad para entender al paciente. Amabilidad en el trato por parte del médico. Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. Paciencia y comprensión.  Personal correctamente uniformado. Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y laminas. Equipamiento. Limpieza y orden de las instalaciones e Iluminación del ambiente. elementos físicos.	<b>Ordinal</b>

### 3-7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Se utilizará la encuesta como técnica para la recolección de datos

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: El instrumento de la presente investigación fue el cuestionario según el modelo SERVPERF (ServicePerformance). Este consta de 22 preguntas, dividido en 3 dimensiones que se estructura de la siguiente manera fiabilidad con 5 preguntas, empatía con 5 preguntas y por último elementos tangibles con 4 preguntas. Los ítems se evalúan con la calificación de una escala del 1 al 5. Cavero et-al (42).

El instrumento 2: Se utilizará el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson y validado por ella, en un estudio percepción del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas. Para la investigación ambos instrumentos fueron tomado de Cavero et-al (42).

### **3.7.3. Validación**

La validación para los dos instrumentos por cinco jueces expertos especialistas, para lo cual se aplicó la  $P < 0.05$ : Es aceptable; por lo que el grado de concordancia es significativo en lo referente a todos los ítems (42).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Ambos instrumentos igualmente fueron medidos en su confiabilidad a través de la confiabilidad alfa de Cronbach, con valores para el primer instrumento de 0,84 y para el segundo 0,86 (42). Esto permitió aplicar los instrumentos en el estudio anterior

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Después de la aplicación del instrumento se procesarán los datos en una tabla de Excel para luego ser analizados a través del análisis inferencial no paramétrico, se utilizara coeficiente de correlación de Spearman, y los resultados se presentaran en tablas de doble entrada para ver mejor las dimensiones de las variables y poder visualizar el cumplimiento de los objetivos

### **3.9. Aspectos éticos**


La investigación cumplirá con la conducta ética respetando la autonomía a través del consentimiento informado, aseguran la confidencialidad de los datos, será de beneficio para loa institución porque a través de los resultados podrán resolver y o controlar la situación, los participantes no sufrirán daño alguno, y serán tratados con respeto, equidad

y empatía, por otra parte se asegura la originalidad del trabajo, ya que se realizó la debida referenciación de los textos utilizados

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Redacción del título								
Esquema del proyecto de investigación								
Elementos del proyecto								
Objetivos de investigación								
Justificación e importancia								
<b>DESARROLLO</b>								
revisión bibliográfica								
Elaboración del marco teórico								
Elaboración de instrumentos								
Prueba de instrumentos								
Recolección de datos								
Procesamiento de datos								
Análisis de datos								
Preparación de avance de investigación								
<b>CIERRE</b>								
Redacción del borrador trabajo final								
Revisión y corrección del borrador del trabajo final								
Trasncripción y entrega de trabajo final								
defensa del trabajo final								

Actividades realizadas 

Actividades pendientes 

## 4.2. Presupuesto

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Enfermera(o)	10 horas	100.00	1000.00
Estadístico	10 horas	100.00	1000.00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Papel Bond A4 80 grs.	1 millar	50.00	50.00
Tinta	2 cartuchos	50.00	100.00
Folder	10	1.00	10.00
<b>EQUIPOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Internet	50 horas	1.00	50.00
<b>IMPRESIONES</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Hojas	1,000 impresión	0.10	100.00
<b>MOVILIDAD</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Pasajes	100 pasajes	1.50	150.00
<b>SUB TOTAL</b>	<b>S/. 2,000.00 + 160.00 + 50.00 + 100.00 + 150.00</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2,460.00</b>		

## 5. REFERENCIAS

1. Lostaunau Ramos, J. C. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018.
2. Cassiani, S. H. D. B., Munar Jiménez, E. F., Umpiérrez Ferreira, A., Peduzzi, M., y Leija Hernández, C.. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Revista Panamericana de Salud Pública,44, e 64.las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Revista Panamericana de Salud Pública,44, e64. 2020
3. Polanco L. Propuesta de mejoras para una hospitalización oportuna en la unidad de emergencias adulto del Hospital Carlos Van Buren; 2017
4. Gishu, T., Weldetsadik, A., & Tekleab, A. Patients' perception of quality of nursing care;a tertiary center experience from Ethiopia. BMC Nursing, 2019. 18(37), 2-6. doi: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
5. Banco mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. [Online]; 2018. Acceso 25 de febrero de 2023. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/pressrelease/2018/07/05/low-qualityhealthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-healthcosts-globally>
6. Quality of nursing care, provided by professionals, in a Colombian city. ustorgio Jose Amed-Salazar REVISTA CIENCIA Y CUIDADOVOL 16 NUM. 2 MAYO –AGOSTO 2019 Internet. [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
- 7.Gonzales DN, Romero QGM. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Revista de

Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2019; 25(3): p. 173-180. Internet. [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>

8. Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de Calidad en Salud. MINSA: Perú; 2020. Obtenido de: Internet. [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>.

9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2018 Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2018. Internet. [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en

<https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuestanacional-de-hogares-enaho-2018-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-inform%C3%A1tica-inei>

10. Preto VA, Batista JMF, Ventura CA, Mendes IA. Reflecting on nursing contributions to global health. Rev Gaucha Enferm [Internet]. 2015 12];36(esp.):267–70. Internet. [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en [https://doi.org/10.1590/1983-](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2015.esp.56643)

[1447.2015.esp.56643](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2015.esp.56643)

11. Zarate Grajales RA. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index de Enfermería [Internet]. 2020 13(44–45):42–6. Internet. [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962004000100009&lng=es&nr\\_m=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962004000100009&lng=es&nr_m=iso&tlng=es)

12. Pincay Castro GM. La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar. Hallazgos21 [Internet]. 19 de julio de 2022 [citado 25 de febrero de 2023];7(2):165-7. Disponible en:

<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/574>



13. Santillán B, D F. Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Tesis de grado de Maestría. [Internet] Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2021 [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2869/1/Santill%c3%a1n%20Bautista%20Diana%20Fernanda.pdf>
14. Andrade L, A A. Calidad y satisfacción del usuario en la atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la ciudad de La Paz en el 2º trimestre de la gestión 2021. Tesis de grado de Maestría. [Internet]. Universidad Mayor de San Andrés. 2021 [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en:  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Rodríguez López RM, Arévalo Marcos RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 20 de febrero de 2023 [citado 25 de febrero de 2023];7(1):5045-59. Disponible en:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
16. Alván M, G C. y Quiroz M, L L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. Trabajo de titulación. [Internet]. Universidad Científica del Perú 2021 [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en:  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020Jul [citado 2023 Feb 25]; 20(3): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230805312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
18. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Calidad y Salud. 2020 agosto.
19. Gutiérrez F. "satisfacción del usuario interno y calidad de atención de salud en el control Prevacacional - Hospital Rebagliati - 2018". Inform de investigación para optar el título de Especialista. Lima: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería Sección Segunda Especialidad; 2018.
20. Ministerio de Salud (MINSA). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” 2015. RM N° 527-2011/MINSA.
21. Abreu, J. La relación entre el Marco Teórico, las preguntas de investigación y objetivos de la investigación. 2018 Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)174-186.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)174-186.pdf).
22. Lira Mejía, María del Carmen. Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente. Primera Edición. 2019. México
23. Dimensión Interpersonal del Cuidado Seguro Revista de actualización de enfermería. 14 No. 2-.29. Disponible en: <http://www.hhv.gob.pe/pdf/novedades/2016/nts-n-029-minsadigepres-v02-norma-tecnica-de-salud-de-auditoria-de-la-calidad-de-la-atencionensalud.PDF>
24. Organización Mundial de la Salud. Planificación Familiar. [En línea] 15 de mayo de 2013. [citado 2023 Feb 25]; Disponible en: <http://www.who.int/factsheets/fs351/es/>

25. Tomey, Ann Marriner. Modelos y Teorías de Enfermería. Barcelona, España: ELSEVIER, 2011. 978-84-8086-716.
26. Gonzales Calva, Juan José. Satisfacción del Usuario: La Investigación sobre las Necesidades de Información. México: Investigación 11, 2009. ISBN: 978-607-02-0575-0.
27. Lupaca Layme, Pedro Sebastian. Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de mayo. 2014.
28. Santana J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem 2014;22(3):454-60. Doi: 10.1590/01041169.3241.243
29. Vituri DW, Matsuda LM. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. Rev Esc Enferm USP. 2019;43(2):429-37.
30. Grupo de Cuidado Facultad de Enfermería Universidad Nacional de Colombia. Capítulo I: Nuevos avances conceptuales del grupo de cuidado. En: Cuidado y práctica de Enfermería. Bogotá: Unibiblos; 2018. p.4-13.
31. McGilton K, Irwin-Robinson H, Boscart V, Spanjevic L. Communication enhancement: nurse and patient satisfaction outcomes in a complex continuing care facility. J AdvNurs. 2016;54(1):35-44.
32. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” [Internet]. 2018. Available from: <http://www.minsa.gob.pe>

33. Elers Mastrapa Y, Gibert Lamadrid M del P. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista cubana de Enfermería [Internet]. 2016 [cited 2023 Feb 25];32. Available from: [http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215?fbclid=IwAR2-v4UetW1eOCL-aH0B\\_mqmdvn7dbeUxfcDO4NRUfeTTGXZUc1C5cg\\_uf0](http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215?fbclid=IwAR2-v4UetW1eOCL-aH0B_mqmdvn7dbeUxfcDO4NRUfeTTGXZUc1C5cg_uf0)
34. World Health Organization. Improving the quality of health services-tools and resources. 2018; Available from: <http://apps.who.int/bookorders>.
35. García Rojas E, León Falcón E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco [Internet]. Mexico; 2017 Jan [cited 2023 Feb 25]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845146006.pdf>
36. García Gutiérrez C, Cortés Escarcéga I. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México [Internet]. MEXICO; 2018 Jan [cited 2023 Feb 25]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con2012/con121d.pdf>
37. Andreu M, **El método hipotético-deductivo de Karl Popper**, 2017, marzo (Popper, 1980, p. 262) disponible en: <https://tinyurl.com/ycx9y8bf>
38. Hernández Sampieri, Fernández, Baptista, definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias, Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw Hill Education, México, 2014, pp.2-21. Disponible en: <https://tinyurl.com/exwh29v5>
39. Sabino C, el proceso de investigación Publicado, Ed. Panapo, Caracas ,también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires 2008, disponible en: <https://tinyurl.com/2r8x4zwa>
40. Artigas, robles, Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas, Revista Digital Universitaria 1 de noviembre 2010 , Volumen 11 Número 11, Venezuela, disponible en: <https://tinyurl.com/bdcjc6nk>

41. Alvarado-García A. La Ética del Cuidado. Revista Aquichan [Internet]. 2014;(4):30–9. Available from: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/47/96>

42. Cavero S, R del P; Lezameta S, J K; Segura C, L B. Nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado en enfermería en el servicio de emergencia del hospital Regional de Huacho 2021. Trabajo de titulación. [Internet]. Universidad Nacional del Callao. 2021 [acceso 25 de febrero de 2023] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7193/FCS%20TESIS%20CAVERO%20SIPAN%20%2c%20LEZAMETA%20SALAZAR%20%2c%20SEGURA%20CONTRE%20RAS%202022.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

## ANEXOS

### **Anexo 01: Matriz de consistencia**

Título: Calidad del cuidado y satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?</p> <p>¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?</p> <p>¿Cómo la calidad del cuidado en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del usuario</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir como la calidad del cuidado en su dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario</p> <p>Identificar como la calidad del cuidado en su dimensión explica y facilita se relaciona con la satisfacción del usuario</p> <p>Establecer como la calidad del cuidado en su dimensión monitorea y hace seguimiento se relaciona con la satisfacción del usuario</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>1</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023</p> <p><b>H<sub>0</sub></b>- No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub></b>-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión accesibilidad y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023</p> <p><b>H<sub>1</sub></b>-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión explica y facilita y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023</p> <p><b>H<sub>1</sub></b>-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado en su dimensión monitorea y hace seguimiento y la satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023</p>

## ANEXO 2. INSTRUMENTOS

### Instrumento I

#### Calidad del cuidado de Enfermería

Un saludo a continuación se le presentan una serie de cuestiones donde se le pide pueda contestar eligiendo la alternativa que más se ajuste a su realidad, le informamos que no existe respuestas correctas o incorrectas.

#### I. Datos generales

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Tiempo de hospitalización: \_\_\_\_\_

Las alternativas que se le presentan son las siguientes recuerde que solo debe marcar una sola NUNCA (1) A VECES (2) CASI SIEMPRE (3) SIEMPRE (4)

Dimensiones - Ítems		1	2	3	4
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
01	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
02	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
03	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
04	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
05	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
06	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
07	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
08	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
09	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica				
<b>CONFORTA</b>					

11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	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 con 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.				

**Instrumento II**  
**Satisfacción del usuario**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre el nivel de satisfacción de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES**

1. Condición del encuestado: a) Usuario    b) acompañante
2. Edad: a) 25 a 35 años    b) 36 a 45 años    c) 46 a 55 años    d) Mayor de 55 años
3. Sexo: a) Femenino    b) Masculino
4. Nivel de estudio: a) Analfabeto    b) Primaria    c) Secundaria  
d) Superior técnico    e) Superior universitario

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como Muy insatisfecho, 2 Medianamente insatisfecho, 3 Medianamente satisfecho, 4 Satisfecho, 5 Muy satisfecho

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?					
02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?					
03	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?					
04	¿El profesional de la salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
05	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
06	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
07	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?					
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
09	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	¿El profesional de la salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12	¿El profesional de la salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					

14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?					

### ANEXO 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** Calidad del cuidado y satisfacción del usuario de la emergencia de un Hospital de, Lima 2023

**Nombre del investigador principal:**

**Propósito del estudio:** Determinar cómo la calidad del cuidado se relaciona con la satisfacción del usuario

**Participantes:** Usuarios de la emergencia

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la ..... ubicada en el correo electrónico:  
.....

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....

\_\_\_\_\_  
Firma