



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO, LIMA - 2023

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y
Desastres

Autora:

Gutiérrez Carlos, Eva

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton
(ORCID: 0000-0001-8135-6081)

Jurado:

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Becerra Medina, Lucy Tani

Astocondor Fuertes, Ana María

Lima - Perú

2023



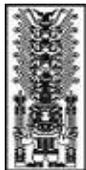
CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO, LIMA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	ciencialatina.org Fuente de Internet	2%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO, LIMA
- 2023**

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y
Desastres

Autora:

Gutiérrez Carlos, Eva

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton
(ORCID: 0000-0001-8135-6081)

Jurado:

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Becerra Medina, Lucy Tani
Astocondor Fuertes, Ana María

Lima – Perú

2023

DEDICATORIA

A toda mi familia que día a día son el estímulo para seguir con mi espíritu de superación profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal que compartieron sus Conocimientos teóricos y prácticos en la Atención especializada de los pacientes en Emergencias y desastres

ÍNDICE

	Pag.
Resumen	9
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Descripción del problema.....	11
1.1.1 Formulación del problema	14
1.1.2 Problema general.....	14
1.1.3 Problemas específicos.....	14
1.2 Antecedentes	14
1.2.1 Antecedentes internacionales	14
1.2.2 Antecedentes Nacionales	15
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación	21
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.2 Justificación práctica	21
1.4.3 Justificación metodológica	22
1.5 Hipótesis	22
1.5.1 Hipótesis general	22
1.5.2 Hipótesis específicas	22
II. Marco Teórico	24
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	24
2.1.1. Cuidado	24
2.1.2. Enfermería	25
2.1.3. Enfermera de emergencias	26
2.1.4. Competencias de la enfermera de urgencias y emergencias	27
2.1.5. Cuidado enfermero	27
2.1.6. Satisfacción	28
2.1.7. Satisfacción del paciente	29
III. Método	33
3.1 . tipo de investigación	33

3,1,1,	Enfoque	33
3.1.2.	Diseño	33
3.1.3.	Transversal	33
3.1.4.	Tipo.....	34
3.1.5.	Alcance	34
3.2	Ámbito temporal y espacial	35
3.3	Variables	35
3.4	Población y muestra	35
3.5	Instrumentos	37
3.6.	Validación de los instrumentos	38
3.6.1.	Validez	38
3.6.2.	Confiabilidad	38
3.7	Procedimientos	39
3.8	Análisis de datos	39
3.9	Aspectos éticos	40
3.9.1.	Autonomía	40
3.9.2.	Beneficencia.....-	41
3.9.3.	No maleficencia	41
3.9.4.	Justicia	41
IV	Resultados	42
V	Discusión de resultados	52
VI.	Conclusiones	53
VII.	Recomendaciones	54
VIII.	Referencias	55
IX.	Anexos.....	60
1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	61
2	Operacionalización de las variables Cuidado enfermero y satisfacción del paciente.	62
3.	Matriz de consistencia	65
4.	Consentimiento informado	70
5	Cuestionario cuidado enfermero y satisfacción del paciente	69
6	Acta de evaluación del trabajo de tesis	72

ÍNDICE DE TABLAS

1	Cuidado enfermero en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU.	42
2	Cuidado enfermero según su componente científico.	43
3	Cuidado enfermero según su componente interpersonal.	44
4	Cuidado enfermero según su componente del entorno	45
5	Satisfacción del paciente atendido el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU	46
6	Prueba de normalidad de las variables para correlación	47
7	Prueba de hipótesis general con Rho de Spearman.	47
8	Prueba de hipótesis específica 1	48
9	Prueba de hipótesis específica 2	49
10	Prueba de hipótesis específica 3	50

ÍNDICE DE FIGURAS

1	Porcentaje del cuidado enfermero en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU	42
2	Porcentaje de cuidado enfermero en su dimensión componente científico	43
3	Porcentaje de cuidado enfermero en su dimensión componente interpersonal	44
4	Porcentaje de cuidado enfermero en su dimensión componente del entorno	45
5	Porcentaje de satisfacción del paciente atendido el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU	46

RESUMEN

Es presente estudio tiene como Objetivo: Determinar la relación que existe entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresan al servicio de Emergencia de un Hospital Público, Lima - 2023, metodología de tipo cuantitativo descriptivo, diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional en una Población: 304 pacientes y una muestra de 170 pacientes, como Técnica la Encuesta, como Instrumentos 1 Cuestionario sobre Cuidado enfermero con dimensiones científico técnico, interpersonal y del entorno elaborado por Guzmán Blanca en el 2004 y otro de Satisfacción del paciente con su dimensión actividades de enfermería elaborado por Arteaga en el 2003, ambos adaptados por Ganoza Liz en el 2018 para su estudio, teniendo como Resultados: el 32.9% de los encuestados indicaron un cuidado enfermero bajo, el 41.2% indicó cuidado enfermero medio y el 25.9% con cuidado enfermero bueno, en su componente científico el cuidado enfermero fue 31.2% bajo, 40% medio y 28.8% bueno, en su Componente interpersonal el cuidado enfermero fue 30% bajo, 41.2% medio y 28.8% bueno, en su componente del entorno el cuidado enfermero fue 35.9% bajo, 37.6% medio, 26.5% bueno y en la Satisfacción del paciente fue 31.2% bajo, 42.9% media, 25.9% satisfacción alta, en cuanto a las hipótesis a mayor cuidado enfermero mayor satisfacción del paciente, existe adecuada relación entre el componentes científico, interpersonal y del entorno con la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima Conclusiones: existe un nivel medio de cuidado enfermero así mismo hay una satisfacción media en pacientes de los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU.

Palabras claves: Cuidado, paciente, enfermero, cuidado enfermero, satisfacción, satisfacción del paciente, componente, científico, interpersonal, del entorno.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship that exists between nursing care and the satisfaction of patients admitted to the Emergency service of a Public Hospital, Lima -2023, quantitative descriptive methodology, non-experimental, cross-sectional design and correlational scope in a Population: 304 patients and a sample of 170 patients, as the Survey Technique, as Instruments 1 Questionnaire on Nursing Care with scientific, technical, interpersonal and environmental dimensions prepared by Guzmán Blanca in 2004 and another on Patient Satisfaction with its activities dimension of nursing prepared by Arteaga in 2003, both adapted by Ganoza Liz in 2018 for his study, having as Results: 32.9% of the respondents indicated low nursing care, 41.2% indicated medium nursing care and 25.9% with care good nurse, in its scientific component nursing care was 31.2% low, 40% medium and 28.8% good, in its interpersonal component nursing care was 30% low, 41.2% medium and 28.8% good, in its environmental component care nurse was 35.9% low, 37.6% medium, 26.5% good and in patient satisfaction it was 31.2% low, 42.9% medium, 25.9% high satisfaction, regarding the hypothesis that greater nursing care greater patient satisfaction, there is an adequate relationship between the scientific, interpersonal and environmental components with the satisfaction of the patients who are treated in the emergency service of a public hospital in Lima Conclusions: there is an average level of nursing care, likewise there is an average satisfaction in patients of the topics of HNHU emergency service medicine.

Keywords: Care, patient, nurse, nursing care, satisfaction, patient satisfaction, scientific, interpersonal, environmental component.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

Los servicios de emergencia de los hospitales públicos cada vez se encuentran saturados a causa de una gran demanda de pacientes con diferentes patologías, ahora dependiendo de la complejidad de la enfermedad del paciente se define si se puede resolver sus padecimientos, o si no se gestiona su referencia a hospitales de mayor complejidad, esto crea una insatisfacción para el paciente y familiares y así existen muchos otros factores que alteran la atención oportuna como, el número de personal de salud suficiente para absolver la demanda de pacientes, el nivel de capacitación de estos, así como su empatía, sus habilidades y destrezas, el saber realizar un adecuado triaje, tener los materiales y equipos necesarios para cada situación patológica y por otro lado el grado de cultura de los pacientes y familiares que dependiendo de la zona donde esté ubicado el hospital se pueden tener diferentes actitudes que en algunas oportunidades se a observado que llegan a la agresión verbal hasta física contra el personal asistencial.

La satisfacción del paciente siempre será el fin común de todo el equipo de salud en cualquier área sanitaria, es sabido que cada grupo ocupacional tiene funciones, actitudes, actividades definidos, pero existen particularidades propias en el quehacer de cada grupo sanitario y entre todos ellos están los profesionales de enfermería quienes están más tiempo a lado del paciente, posicionándolas en un lugar donde los cuidados que brinda reflejan en gran medida la imagen de la calidad de atención de una institución sanitaria, es así que se puede mencionar que los cuidados que brindan en los servicios de emergencia, es influenciado por diferentes factores los mismos que buscan lograr alcanzar la satisfacción del paciente.

En un encuentro de enfermeros en Málaga España en el año 2018, trataron sobre las implicancias del racionamiento de los cuidados de enfermería donde participaron muchos enfermeros de los hospitales públicos de Málaga, mencionaron que el déficit de cuidados de

enfermería pueden llevar a problemas de salud, pudiendo ser graves, por tanto consideran que el déficit en los cuidados de enfermería debe tenerse en cuenta, así mismo definen que la protección de la salud ha de estar unida a la calidad de los cuidados de enfermería y estas siendo adecuadas para satisfacer las necesidades de la población, además se menciona que hay una creciente y alta evidencia de déficit de cuidados de enfermería en los hospitales a nivel internacional y que esto se relaciona con aspectos negativos para los pacientes (Diario enfermero, 2018)

En un estudio en el Ecuador con el objetivo de identificar revisando otros estudios, las dimensiones más usadas en la medición de la satisfacción del paciente, que criterios administrativos y de enfermería son utilizados así como que instrumentos son los más usados para recolectar datos objetivos de la atención recibida y para ello revisaron 252 documentos y tomaron solo 66 según los criterios de inclusión y exclusión y así enunciaron que la satisfacción de pacientes hace análisis de Aspectos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y socio demografía, también se menciona que en el aspecto administrativo este permite mejorar la atención otorgada y desde enfermería ayuda en la recuperación del paciente, concluyendo que la satisfacción depende de la percepción, que no hay instrumento estándar y que ninguna investigación tomó todos los factores para valorar la satisfacción (Castelo et al., 2022).

En Colombia con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente por los servicios que se recibe en el primer nivel de atención en una población de 395 pacientes donde 260 eran mujeres, 135 varones, con un promedio de edad de 42.8, se tuvo un 74% de satisfacción con la atención de enfermería, en un 82% de elementos tangibles, en un 65% con la accesibilidad y organización, concluyendo que la satisfacción global de los pacientes con la atención es mayor a 60% de los cuales el 26% de insatisfacción fue por la atención de enfermería pero en mayor proporción con el personal no sanitario (Vásquez et al., 2018).

En la ciudad de Chiclayo en el año 2016 se demostró en un estudio sobre pacientes que fueron atendidos en el servicio de emergencia que el 75% de pacientes estuvieron insatisfechos requiriendo mejoría en este servicio que se brinda en el hospital regional docente Las Mercedes considerando entre estos factores a los elementos tangibles, con la fiabilidad de cuidado enfermero, con respecto a la empatía del personal de enfermería con los pacientes, con la seguridad que ofrece el personal de enfermería y con la capacidad de respuesta que ofrece el personal de enfermería a los pacientes. (Vallejos y Bernal, 2016).

En el servicio de emergencia del centro de salud Corrales que está ubicado en la ciudad de Piura pudieron comprobar o corroborar que la percepción o en opinión de los pacientes o usuarios sobre los cuidados que brindan las enfermeras en dicho servicio pudieron determinar que la conducta de la enfermera fue muy negativa y entre los que resultaron relevantes el maltrato y por otro lado las enfermeras se demoran en prestar la atención oportuna (Zarate y Silimpo, 2018).

Tomando como muestra a 176 pacientes del área de emergencia del hospital docente de Trujillo, se pudo medir la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, pudiendo comprobar que el mayor porcentaje del cuidado de enfermería fue regular, que en un porcentaje medio fue bueno y en un bajo porcentaje fue malo el cuidado de enfermería y que en cuanto a la satisfacción del paciente el 24.6% se manifestaron insatisfechos (Reyes, 2021)

Actualmente ha crecido la demanda de atenciones, y nuevamente se ha regresado al hacinamiento, pacientes con problemas de salud más agudos, graves que muchas de las veces llegan en un mismo momento que apesar que se ha incrementado el personal asistencial, se crean situaciones que hacen que se priorice a un paciente y se posterga a otros, así mismo los familiares se muestran cada vez más demandantes por la atención pronta de sus pacientes creando un clima laboral para la enfermera agotador, de estrés que llegan en fin de cuenta a no

estar atentos a los factores de deterioro de la condición del paciente en emergencia, además a ello, de tiempo en tiempo se reciben personal nuevo sin la capacitación necesaria para la asistencia de pacientes en situación de emergencia es así que el cuidado enfermero tiene muchos factores que lo llevan a ser deficiente, como son el aspecto psicológico, el nivel de capacitación, la empatía hacia el dolor de los pacientes y familiares, en conclusión si el profesional de enfermería tiene o no el perfil que se requiere para brindar cuidados adecuados y alcanzar la satisfacción del paciente y familiares, entonces en este estudio definimos como el cuidado que brindan las enfermeras o cual es el nivel del cuidado de las enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia del HNHU en el año 2023..

1.1.1 Formulación del problema

1.1.2 Problema general

¿Cuál es la relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia de un hospital público, Lima 2023?

1.1.3 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Componente científico y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre Componente interpersonal y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre Componente del entorno y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales:

Leyes (2021) realizó su estudio en Ecuador, titulándola, calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la

emergencia del centro de salud tipo C San Rafael. con el Objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería en el área de emergencia del centro de salud tipo C de San Rafael, con Metodología, investigación de tipo cuantitativo, en una Muestra de 97 pacientes, utilizando el Instrumento una encuesta auto administrable que evaluó profesionalidad, comunicación y comodidades, teniendo como Resultados, que los enfermeros en general establecen relaciones con el paciente y familiares, favoreciendo la terapéutica, satisface necesidades y brinda cuidados de enfermería, en el fase de comunicación de enfermera paciente fu bueno en un 90% y concluyó que el nivel de confiabilidad al personal de salud fue satisfactorio con un 98%, en cuanto a la preparación del personal fue buena en un 58% y en un 42% el interés por solucionar problemas fue bueno, y en la resolución rápida de afecciones del paciente fue buena en 89%.

Arcentales et al. (2021) En su trabajo de investigación en Venezuela, titulada, Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, con el Objetivo: determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el servicio de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo en la ciudad Azogues, con Método: Tipo de estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental. Teniendo como Población a todos los pacientes entre 18 y 65 años, con enfermedades quirúrgicas, durante febrero a marzo del 2021 usando el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) o el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, validado por la Enfermera Gloria Sepúlveda y mediante la escala de Likert el paciente dio opinión de la percepción de acuerdo y desacuerdo con el puntaje de 1 a 4, logrando como Resultados indicaron que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima con pacientes satisfechos, evidenciando que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a

diferencias de otro nivel de instrucción.

Parrado y Reyes (2020) en su estudio titulado satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: pilotaje, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería, con una metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y muestreo probabilístico aleatorizado simple utilizaron el Instrumento aplicado: Cuestionario de Evaluación Care Q en una población de 8 usuarios hospitalizados, teniendo como resultados: La mayor satisfacción de los usuarios fueron en administración de tratamientos y medicinas oportunas, dieron información clara y precisa sobre su salud, escucharon al paciente y fueron joviales, se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar y los de menor satisfacción fueron preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente y concluyeron que al valorar el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de Enfermería permite identificar la calidad de atención ofrecida por el profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que necesitan ser mejoradas para los pacientes.

Paspuel (2019) en su estudio en Ecuador, titulado, El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato con el cuidado enfermero, donde la metodología fue un estudio descriptivo y transversal, teniendo como Población las enfermeras del centro quirúrgico y 348 pacientes atendidos en el servicio de recuperación post anestesia, usando de Instrumento el cuestionario CARE Q, y en cuanto a las enfermera se usó un taller para

definir el rol de las profesionales, teniendo como Resultados que el 69,54% de pacientes estuvieron insatisfechos con los cuidados de enfermería, en la dimensión explica y facilita el procedimiento y tratamiento el 51,49% (mitad de los usuarios) califican al cuidado como bueno, en la dimensión conforta un 24.51% dando un porcentaje alto de que la enfermera nunca se acerca a ellos, también que el 26.48% de pacientes indicaron que la enfermera no interactúa con sus familiares para informar, Concluyeron de que las enfermeras del área de recuperación post anestésica deben mejorar sus actividades de relación, de apoyo emocional, de cuidado integral para satisfacer al paciente y así mejorar la calidad del cuidado enfermero.

Delgado (2018), en su estudio titulado Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería, con el objetivo de determinar la relación entre los factores personales: biológicos, socioculturales, psicológicas y la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería, utilizó la metodología con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 217 pacientes y muestreo no probabilístico por conveniencia y de instrumentos utilizó la cédula de datos del paciente, el cuestionario salud SFR-36 y el cuestionario de satisfacción del paciente con el cuidado enfermero CARE-Q, y tuvo como resultados: 80.6% fueron femeninos, la edad promedio 32 años, 58.6% con hospitalizaciones anteriores, el 74.7% indicó percepción del manejo de síntomas mejor de lo esperado, la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero tuvo una puntuación media de 81.78, la diferencia entre la satisfacción del paciente por sexo y manejo de síntomas no fue estadísticamente significativa, entre la satisfacción del paciente con la edad, escolaridad y hospitalizaciones anteriores la correlación no fue significativa pero si hubo en dos correlaciones con el estado de salud percibido, teniendo en conclusión que hubo relación con el estado de salud percibido en las correlaciones de las dimensiones salud

general con mantiene relación de confianza y vitalidad con accesibilidad.

1.2.2 Antecedentes Nacionales:

Oré (2020) en su tesis titulada Nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el área de emergencia del hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2019, con el Objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente por el cuidado enfermero en el servicio de emergencia en cuanto a accesibilidad, conforta, explica y facilita, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, usó la Metodología: Estudio de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo, de método descriptivo, corte transversal, en una Población y muestra de 210 pacientes atendidos en el área de emergencia, teniendo como Resultados: En cuanto al nivel de satisfacción por el cuidado de enfermería que un 41.43% de pacientes tuvieron una satisfacción media, el 40.95% una satisfacción alta y el 17.62% una satisfacción baja, con el que se Concluyó que los pacientes en el servicio de emergencia tuvieron una satisfacción media con el cuidado de enfermería.

Castillo et al. (2019) en su tesis titulada Nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Rezola, Cañete, 2019, con el Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería, teniendo la Metodología: estudio cuantitativo, corte transversal, de diseño no experimental descriptivo simple, teniendo una Población y Muestra de 271 pacientes, aplicando como Instrumento la escala Care Q teniendo como Resultados: más de 50% de pacientes refieren una alta satisfacción con la atención de enfermería, en un 60% con la accesibilidad, en un 58% en explica y facilita, en un 63% en conforta, en un 58% en se anticipa, en un 70% en mantener una relación de confianza y en un 62% en monitoreo y seguimiento, llegando a la Conclusión de que los pacientes atendidos en el servicio de emergencia han tenido alta satisfacción con el

cuidado de los profesionales de enfermería.

Díaz (2018) en su trabajo de investigación titulada Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray en Trujillo, con el Objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente en el servicio de emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray, con Material y Método fue de tipo Cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal con Muestra: 210 pacientes, utilizando el Instrumento CARE Q, teniendo las Conclusiones: En cuanto al nivel de satisfacción del cuidado de enfermería el 63.8% de pacientes fue baja, el 29% media, y el 7.1% alta, en cuanto a Accesibilidad la satisfacción fue 60% baja, 31.4% media y 8.6% alta; en cuanto a explica y facilita el nivel de satisfacción fue 62.4% baja, el 31.0% media y el 6.7% alta; en cuanto al Confort, el nivel de cuidado de enfermería fue 73.3% baja, el 20.5% media y 6.2% alta; en la cuanto a Anticipa el nivel de satisfacción fue 69.5% baja, el 25.2% media y el 5.2% alta, en cuanto a mantiene relación de confianza, el cuidado de enfermería fue 59.5% baja, 32.9% media, y 7.6% alta y en cuanto a monitoreo y seguimiento el cuidado de enfermería fue 56.7% baja, 35.2% media y 8.1% alta.

Ganoza (2018) en su estudio titulado satisfacción de pacientes frente a la calidad del cuidado enfermero en el área de observación de la emergencia del hospital Belén Trujillo, con el Objetivo: determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en la emergencia del hospital Belén, con Material y métodos cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal, en una Población de 60 pacientes hospitalizados en emergencia, se usó los Instrumentos la escala sobre la calidad de cuidados de enfermería según percepción del paciente y la escala sobre el grado de satisfacción según el paciente teniendo los resultados de que el

48% de pacientes hospitalizados recibió una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% recibió buena calidad de atención de enfermería, y en cuanto a la satisfacción el 46.67% refirieron estar satisfechos y el 40% medianamente satisfechos, en conclusión, se dice que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente.

Chumpitaz (2018) en su estudio titulado Calidad de atención de enfermería y la satisfacción dl paciente hospitalizado en una clínica privada en Lima, con el objetivo de Determinar la relación que hay entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente de una Clínica Privada, con Método de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo y aplicado, en una población de 51 enfermeras asistenciales en el área de pacientes hospitalizados, utilizando de instrumento una lista de cotejo que conformada por 3 dimensiones: técnico científica, humana, consideró también como población a 445 pacientes y como muestra a 206 en quienes se aplicó un cuestionario y como resultados se encontró una correlación significativamente positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente con una correlación de nivel medio que tiende a alta y que en atención de calidad de las licenciadas de enfermería que brindan el 64.6% es de nivel medio, el 19.6% es bajo y el 15.7% alto y en cuanto a los pacientes hospitalizados el 47.6% indicó un nivel medio de satisfacción, el 29.1% indicó un nivel alto de satisfacción y 23.3% indicó un nivel bajo de satisfacción, Concluyendo en que existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresan al servicio de Emergencia de un Hospital Público, Lima -2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el Componente científico y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.
- Determinar la relación que existe entre Componente interpersonal y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.
- Determinar la relación que existe entre Componente del entorno y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

El cuidado enfermero está sometido a varios factores para que este sea eficiente y entre ellos se pueden mencionar los servicios de emergencia de un centro sanitario que también depende de su complejidad, tan es así que su área de jurisdicción, su nivel de atención, la cultura de la población atendida, el estrés por la carga laboral que generan pacientes, familiares y jefes entre otras cosas hacen que este cuidado enfermero siempre esté en vigilancia para poder encontrar medios de reforzamiento para el logro de su objetivo que es la satisfacción del paciente. Es así que los resultados de este proyecto proporcionan información sobre las percepciones que tienen los pacientes o familiares sobre el cuidado enfermero y el grado de satisfacción que están teniendo en esta actualidad pudiendo así recomendar programas o estrategias que la mejoren a las autoridades del HNHU, donde el cuidado enfermero se definirá si es bueno, medio o malo en sus componentes científico teórico, interpersonal, del entorno y así los cuidados que brindan las enfermeras alcancen la satisfacción del paciente

1.4.2 Justificación Práctica

Al finalizar el estudio se tendrán que establecer estrategias como: evaluar el área psicológica de la enfermeras, establecer terapias motivacionales a las enfermeras, que los jefes inmediatos estén preparados para el cargo de gestión de personal, coordinar sesiones de capacitación sobre temas de insatisfacción por prioridades detectadas en el estudio, repetir los estudios de satisfacción del paciente y cuidado enfermero en periodos que deben ser establecidos por el consenso de autoridades del servicio de emergencia, establecer medidas de recompensa pro aumento de porcentajes de satisfacción y ciudades enfermero alto.

1.4.3 Justificación metodológica

Al ser un estudio básico de enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño transversal, correlacional tomando a 170 pacientes como muestra de estudio determina porcentualmente el cuidado enfermero y satisfacción del paciente que se atiende en el servicio de emergencia del HNHU, poder en aplicación de los cuestionarios de Ganoza (2018) quien tomo solo 60 pacientes, ahora se estudió la percepción de los pacientes en 170 pacientes tratando de lograr mayor ámbito de evaluación y por consiguiente acercarnos mas a la realidad en los resultados del estudio y en consecuencia servir por ello de referencia para otros estudios o análisis.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresan al servicio de Emergencia de un hospital público, Perú-2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe adecuada relación entre el Componente científico y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.

Hipótesis específica 2

Existe adecuada relación entre Componente interpersonal y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.

Hipótesis específica 3

Existe adecuada relación entre Componente del entorno y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Cuidado*

Según la Organización mundial de la salud (OMS) la salud es un estado total de bienestar físico, mental y social, que se relaciona con el modelo biopsicosocial de la salud que integra Situaciones fisiológicas, psicológicos y sociales que interactúan en la salud y enfermedad, es así que la OMS indica que la salud es un derecho del ser humano supeditada a recursos físicos y sociales para lograrlo y mantenerla, así el bienestar es un estado positivo más que neutro y la salud una aspiración positiva, es un medio para vivir bien integrando una relación de la salud con la sociedad (Grau, 2022).

Mendez et al. (2019) mencionan que el cuidado enfermero que recibe el paciente se basa en muchos factores que la enfermera va ganando producto de una evolución durante el tiempo, que en un inicio fue dado por las nodrizas quienes eran mujeres de clase social baja y también los monjes que cuidaban a niños, huérfanos o enfermos todo ello motivado por el amor al prójimo y en base a ello es que las filosofas en enfermería indican que el cuidado enfermero es humanización del profesional de enfermería, como Watson quien desarrollo los factores del cuidado que indican aprecio, valoración, dedicación y atención especial afectuosa, por otro lado Kari Martinser indica que el cuidado es el efecto de una vocación e innata de la vida que comprende el amor amistoso con una respuesta ética con la atención a otro individuo, También Florence Nightingale que por su cristianismo y apoyo social y servicio al prójimo inicio su preparación en enfermería que luego de realizar excelente labor en la guerra de Crimea es que la enfermería tuvo mejor reconocimiento unido a la investigación como camino del conocimiento, el cuidado se relaciona con el bien hacer y Vera Waldow indica que los pacientes se sienten seguros y satisfechos cuando el personal de enfermería les

brinda un cuidado competente, hábil, con consideración, comprensión, amabilidad y respeto, teniendo en cuenta a todo esto a la existencia de un juez y ese es el paciente o la familia de ellos quienes valoran el bien actuar y el bien hacer, calificando así la calidad del cuidado a través de la satisfacción del paciente que lo que hoy en día se reconoce de los servicios de salud que se brinda y recordar que Ishikawa, Donabediany Garvin que para la calidad se tienen en cuenta la dimensión interpersonal que incluye el aprecio, amabilidad, respeto, dedicación, atención afectuosa, amor, caridad y lo que se da con la comunicación verbal o no verbal que se da con el paciente y la dimensión técnica se refiere a habilidad, destreza y conocimiento de los procedimientos los que tienen propósitos, procesos y fundamentos, correspondiendo estas dimensiones al cuidado enfermero en su carácter ético, humano y disciplinario.

Los profesionales de enfermería brindan cuidado a los pacientes por su capacitación que tienen para ello para ayudar en la recuperación de su salud, siendo responsables de procedimientos complejos y especializados planificando los cuidados formando siempre equipo con el resto de miembros de salud pudiendo hasta dar cuidados en los domicilios de los pacientes, por ello las profesionales de enfermería están obligadas a certificar sus competencias cada 5 años con lo que demuestran estar capacitadas para brindar los cuidados de los pacientes con calidad, garantizando a la sociedad y empleadores sobre ello (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE], 2020).

2.1.2. Enfermería

La enfermería es una ciencia que se fundamenta en el cuidado que ofrece al ser humano con el que persigue satisfacer las necesidades del paciente holísticamente con cuidados especializados, humanizado basado en conocimientos científico considerando además aspectos socioemocionales, así las diferentes teorías de enfermería sobre el

cuidado indican que la interacción enfermera, paciente y familia es su enfoque filosófico y que antropológicamente el cuidado enfermero indica respeto a la dignidad humana y que psicológicamente existencial el cuidado va con empatía de la enfermera con el paciente y esto lleva a una sociedad que interactúa con respeto, cooperación mutua para reducir las secuelas de la evolución de la enfermedad, así es que enfermería es una profesión que avanza en ciencia del conocimiento basado en el amor al prójimo en todas las etapas de la vida basada en la bioética (Cuya, 2021).

2.1.3. Enfermera de emergencias

Con el profesional de enfermería los pacientes están más en contacto en quienes confían por lo que se requiere de constante capacitación, como es el requerimiento en el área de emergencia de un hospital donde las condiciones de trabajo son especiales debido a que el personal asistencial está sometido a altas presiones por el tipo de pacientes y familiares que llegan con molestias diversas de moderadas a severas pudiendo hasta en compromiso la vida del paciente, por ello las enfermeras deben actuar con eficacia, empatía a la hora de asistirlos, de tal forma que realizan valoración inicial del paciente, identifican con pulseras, informan al paciente y familiares sobre las pruebas y exámenes a realizar resolviendo sus dudas, monitorea continuamente signos vitales, toma muestras para exámenes diagnósticos, administra medicamentos, registra evolución del paciente, trabaja en equipo con el resto de profesionales de salud apoyando en diversos procedimientos es así que la enfermera del área de emergencias debe tener una formación especializada y buena capacidad de adaptación a los cambios y poder tomar en forma rápida decisiones ser resolutivo y esto debido a las situaciones cambiantes de los pacientes, la enfermera es organizada, gestora de tiempos y recursos, es autocrítica, transmite conocimientos y habilidades en fin tiene que tener valores, ética, empática, sensible, tolerante al estrés ya que los pacientes están en estado de emergencia y no es

fácil tratar con pacientes en estado de emergencias muchas veces graves o con los familiares que están en dolor y tensión por el padecimiento del familiar paciente, por lo tanto, la visión de la enfermera del área de emergencia brinda una atención centrada en la persona con cuidado humanizado, efectiva y menos traumática (Universidad Internacional de Valencia, 2022).

2.1.4. Competencias de la enfermera de urgencias y emergencias

La sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias indica que las competencias de una enfermera están dirigidas a diagnosticar, tratar y evaluar eficaz y rápido las necesidades de salud del paciente, debe gestionar los recursos asistenciales con eficiencia y calidad, debe prestar atención integral al paciente en forma individual o en equipo los problemas de salud, debe formular e implementar y evaluar los estándares, las guías, protocolos para el cuidado enfermero, debe definir una relación terapéutica eficaz con los pacientes y ayudarlos en toda su enfermedad, sus medios Terapéuticos deben ser seguros, debe participar con todo el equipo de salud, debe ayudar a formar más especialistas, debe impulsar nuevas líneas de investigación para el diagnóstico, intervención y resultados de la clínica avanzada, debe educar a los pacientes (UNIR Revista, 2022).

2.1.5. Cuidado enfermero

El cuidado enfermero es la relación y el proceso donde el profesional de enfermería procura satisfacer las necesidades del paciente de forma holística, humanizado y especializado basado en el conocimiento científico actualizado, bioético, que se conjugan además con situaciones socioemocionales con respeto total de paciente, donde todas las teorías de enfermería concuerdan en la relación enfermera – paciente familia, así antropológicamente el cuidado enfermero se basa en el respeto a la dignidad del ser humano, desde el área psicológico existencial la enfermera es empática con el paciente,

sociológicamente ayuda a la sociedad fomentando el respeto y ayuda mutua disminuyendo las consecuencias de la enfermedad (Cuya, 2021).

El presente estudio se basará en el estudio de Ganoza, (2018) con su estudio de investigación con el título, Satisfacción de pacientes frente a calidad del cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo, quien fundamentó su estudio tomando de Donabedian la Calidad del cuidado y de Thompson la Satisfacción del paciente, donde se menciona que lo propuesto por Donabedian en el área de salud es la más aceptada porque definió calidad del cuidado de la salud como “El grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud” pero los resultados de los cuidados son en futuro por lo que se valora son las expectativas de la atención que se recibirá, Donabedian indica que los componentes de la calidad en salud son: 1) Componente técnico, que es como se adecua la atención que se brinda y los avances científicos, capacitación de los profesionales, sus destrezas, ejecución y cumplimiento de los procedimientos, 2) Componente Interpersonal, que denota la importancia de la relación personal de salud – paciente considerando las actitudes del personal asistencial y administrativo considerando también la relación de los que brindan atención y sus jefes, 3) Componente del entorno, que se refiere al entorno en que brinda la atención, es también la capacidad de respuesta o dimensión de oferta, es cuan operativo o funcional son los servicios de salud en su organización y disposición para brindar atención al paciente.

2.1.6. Satisfacción

La satisfacción proviene del latín satisfacción que significa hacer lo necesario o lo suficiente, entonces satisfacción es el estado de sosiego y tranquilidad cuando se cumple un deseo o alcanzan un objetivo y así alcanzan bienestar o plenitud, pudiendo variar según el caso y la persona donde la satisfacción está determinada por factores objetivos o

subjetivos, abstractos o concretos, pero considerando que la satisfacción puede tener un final cuando aparecen nuevas necesidades (Equipo Editorial Atecé, 2022).

2.1.7. Satisfacción del paciente

La satisfacción del cliente siempre para toda organización es la meta y esta satisfacción va más allá de la calidad de los servicios que recibe ya que además debe también alcanzar las expectativas del cliente que estará reflejado en su ánimo positivo cuando se compara estas expectativas con los servicios recibidos, al que se denomina rendimiento percibido que es el valor que el cliente le da a la atención de salud recibida y en que se debe considerar: 1) punto de vista del paciente, 2) resultados de la atención que el paciente obtiene, 3) la percepción del paciente no siempre es la realidad de la atención recibida, 4) la percepción de paciente está sometida a la influencia de la opinión de su entorno, 5) está influenciado por el estado de ánimo y razonamientos que se hacen, 6) todo inicia y finaliza en el paciente (González, 2019)

Expectativas, es la esperanza que tiene el paciente de mejorar su salud tras ser atendido en algún establecimiento de salud, donde sus expectativas se producen debido a: 1) lo que ofrece la institución de salud en cuanto a lo que alcanzará el paciente, 2) las experiencias de anteriores atenciones de salud, 3) las opiniones de su entorno sobre la institución de salud, 4) la promesa de las instituciones de salud relacionadas a la calidad y rapidez del servicio, 5) las necesidades de los pacientes contrastan con los protocolos de las instituciones de salud (González, 2022)

Niveles de satisfacción, estos se reflejan luego de recibir la atención entonces tendrán: 1) Insatisfacción, cuando el paciente luego de ser atendido percibe que no alcanzaron sus expectativas, 2) Satisfecho, cuando luego de la atención recibida, el paciente percibe que ha alcanzado sus expectativas, 3) Muy satisfecho, se relaciona a la atención de salud recibida que sobrepasa las expectativas del paciente.

Ventajas de llegar a la satisfacción del paciente, esta satisfacción es un indicador indirecto para medir la calidad de atención de salud que se recibe que tiene que ver con la evolución del paciente, de que los pacientes regresen si se sienten mal, pero también para reclamar ante negligencias, por tanto es eficaz para medir el éxito de las instituciones prestadoras de salud, así los datos que se recolectan con las encuestas se usan para crear estrategias eficaces que mejoren la calidad de atención en la comunicación con todo el equipo de salud, conduce hacia la fidelidad, retiene al paciente, pudiendo hasta por la fidelidad mejorar costos, la insatisfacción genera menos ingresos, crear un buen clima laboral mejorando la moral del personal mejora la atención hacia el paciente, se evitan procesos judiciales y cuando los pacientes mejoran también aumenta la satisfacción del personal sanitario (Question Pro, 2022).

La existencia de las necesidades humanas fue la base de la teoría de las necesidades de Abraham Maslow quien las organiza desde las más a menos urgentes, explicando que nuestras actitudes vienen de las motivaciones para satisfacer una necesidad priorizando a las más importantes para el bienestar expresada en una pirámide también conocida como la pirámide de Maslow y esto indica que según el individuo satisface sus necesidades básicas esto hace que deseen satisfacer necesidades mayores detallando así cinco niveles: 1) Necesidades fisiológicas, como máxima prioridad de la persona ya lo que lo hace sobrevivir y reproducirse considerando la homeostasis y para ello está la necesidad de alimentarse, sed, estar en normo termia, sexo y respirar, 2) Necesidades de seguridad, alcanzando el orden y seguridad con la necesidad de estabilidad, de tener un trabajo, tener recursos, estar saludable y protegidos etc., relacionados con el miedo de perder el control sobre su vida y a lo desconocido, 3) Necesidades sociales, pasadas las anteriores necesidades fisiológicas y de seguridad viene la motivación por lo social deseando estar acompañado, con afecto y socialmente, para

ello es importante la comunicación, socializar, ser aceptado, 4) Necesidades de reconocimiento o autoestima, aquí hay necesidad de ser apreciado tener prestigio y destacar en un grupo considerando también la autovaloración y el respeto por si mismo, 5) Necesidades de autosuperación o autorrealización, son las más difíciles de alcanzar, pues la persona desea trascender su muerte, dejar legado, dejar obra, desarrollar su talento al máximo, todo ello relacionado con el desarrollo espiritual, moral y el de tener una meta en la vida (Servián, 2022).

Ya Hipócrates indicaba que la atención es lo fundamental en la relación médico paciente, así como el conocimiento clínico, entonces la satisfacción del paciente se relaciona con los resultados de la atención de salud recibidas y E. Koos y A. Donabedian indicaron que la satisfacción del paciente está indiscutiblemente en la relación de los profesionales de una institución y el paciente, de ello se tiene que los resultados finales como la calidad de vida que se obtiene junto con las decisiones tomadas con espacios sanadores agradables y corteses llevan a la satisfacción del paciente, pero si hay insatisfacción por mala experiencia, interacción desfavorable deberá ser tomado en cuenta, ya que la satisfacción del paciente se genera continuamente con una conducta adecuada cuando se atiende y así las instituciones prestadoras de salud van ayudar y comprende al paciente, logrando la adherencia de los pacientes al tratamiento indicado por los profesionales que lo atienden logrando una gran confianza con el personal de salud y con la institución sanitaria. (Planetree, 2021).

Cuando se busca la respuesta sobre satisfacción del paciente se tiene que tener en cuenta que cada paciente y familia tienen necesidades distintas y que ellas pueden ser cambiante pues viene de la percepción personal y subjetiva relacionado con el momento actual, las experiencias pasadas y la misma enfermedad por ello que la comunicación con el paciente es muy importante así como de respetar las preferencias del paciente y esto es

lo que define la satisfacción del paciente y familia porque valoran su sentir, como los escuchan, la forma en que recibe la información o indicaciones, como identifican sus necesidades y cuál es la prioritaria para cada paciente escucharlos y ver cuál es la más importante para él o ellos con todo esto lograr satisfacción del paciente (Planetree, 2021).

Las enfermeras deben conocer los elementos de la satisfacción de tal manera con ello pueda saber cómo los pacientes califican la calidad de la atención de enfermería y estos elementos enunciados por Thompson (2006) son: 1) Disponibilidad, que se refiere a cuan al alcance está el servicio de salud cuando el paciente lo solicita, 2) Accesibilidad, se refiere al tiempo de espera para recibir el servicio o atención de salud, 3) Cortesía, si el enfermero es amable con el paciente, reconoce y comprende sus emociones, 4) Agilidad, si la enfermera satisface las necesidades del paciente en forma rápida, 5) Confianza, referido a que la enfermera demuestra tener habilidad para ofrecer un servicio promedio en forma precisa y confiable captada por el paciente, 6) Competencia, aquí la enfermera hace saber que es hábil y conoce lo necesario para atender al paciente, 7) Comunicación, es el nivel de comunicación de la enfermera con el paciente con lenguaje simple, claro y de fácil entender (Ganoza, 2018).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. *Enfoque*

La investigación desarrolla un enfoque cuantitativo para medir las variables cuidado enfermero y satisfacción del paciente.

Desde los supuestos positivistas, la investigación cuantitativa es empírico analítico, racionalista es objetivo separando al investigador del objeto de estudio, para ello debe estar libre de valores que asegura conocer la realidad investigada objetivamente, utilizando la deducción para el diseño y la inducción para el análisis, operacionalizando variables, utilizando técnicas estadísticas, se sustenta en teorías, es predictivo y sus resultados son confiables (Mata, 2019)

3.1.2. *Diseño*

El diseño de la investigación es no experimental, ya que las variables serán evaluadas como se les encuentre en su contexto natural sin alterar los resultados en la intervención, solo se observará a las variables cuidado enfermero y satisfacción del paciente comose presenten.

La investigación no experimental o ex-post-facto es aquella en que no se manipula adrede las variables, solo se observan fenómenos, sujetos en su esencia natural o realidad para luego analizarlo, es decir este diseño no construye ninguna situación, sino que se observa la realidad, la situación no provocada por el investigador ni tiene el control directo sobre ellas y esto es porque estas situaciones ya sucedieron.

3.1.3. *Transversal*

La investigación es de diseño transversal, debido a que en el estudio se medirá las variables en los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia del HNHU en los primeros meses del 2023.

El diseño transversal es un tipo no experimental describe variables y analiza su incidencia, interrelación o relación de asociación entre ellas en un tiempo dado, es observacional, no se intervienen ni influyen sobre las variables, este estudio observar varios grupos de estudio, pero la recolección de datos se efectúa en determinado tiempo o en un solo momento, no se manipulan las variables solo se describen, correlacionan o exploran es así que permiten observar varias características a la vez, llegando a obtener información actualizada (Padilla, 2021).

3.1.4. Tipo

El tipo de investigación es básica.

Roberto Hernández Sampieri indica que la investigación básica es un conjunto de pasos sistematizados y empíricos para el estudio de una situación. Kemmis y McTaggart (1988) indican que es un proceso de reflexión de un problema determinado para mejorar la práctica o comprensión personal de forma clara donde propone un plan de acción que luego evalúa y comprueba su efectividad. Ander-Egg indican que la investigación básica es un proceso reflexivo, sistémico, controlado y crítico para descubrir e interpretar lo estudiado de la realidad y llegar a la verdad (Rodríguez, 2020).

3.1.5. Alcance

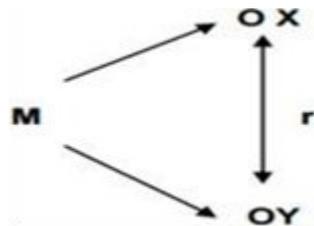
El alcance de la investigación es correlacional, con ese fin se buscarán las implicancias o asociaciones de una variable en función de la otra. Es decir, la relación entre las variables cuidado enfermero y satisfacción del paciente que es atendido en el servicio de emergencia del HNHU.

El alcance de una investigación depende de la estrategia que se utilice y viene del conocimiento que se tiene del tema de estudio, es así que el alcance correlacional es cuando la literatura relaciona o cuantifica conceptos o variables además de facilitar llegar a predicciones, pretende responder preguntas específicas, mide con exactitud las variables para luego evaluar su relación, tiene un valor explicativo informativo, a mayores variables

más exacta la correlación (Carbajal, 2020).

La investigación es de modelo correlacional orientado a medir el grado de relación entre las variables cuidado enfermero y satisfacción del paciente.

El gráfico que corresponde a este diseño es el siguiente:



X: Variable: cuidado enfermero

Y: Variable: satisfacción del paciente.

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

El HNHU se encuentra ubicado en el distrito de El Agustino de la ciudad de Lima en el Perú exactamente en la avenida Cesar Vallejo 1390, brindando servicios especializados con una gran jurisdicción de atención, por tanto, tiene una gran demanda de atenciones, donde su servicio de emergencia casi todos los días sobrepasa su capacidad de atenciones pues cuenta con un servicio de triaje, tópico de atención rápida donde atienden 3 enfermas, 4 tópicos de medicina con una enfermera en cada uno de ellos, 1 tópico de cirugía donde atienden 3 enfermeras, observación de pediatría con una enfermera, observación de infectología para pacientes con TBC activo con 1 enfermera y 1 tópico de atención diferenciado con una enfermera.

3.3 **Variables**

Variable 1: cuidado enfermero.

Variable 2: satisfacción del paciente

3.4 Población y muestra

Población (N)

El presente estudio se realizó con los pacientes que sean hospitalizados en el área de tópicos de medicina durante 7 días tomados al azar de 2 semanas del año 2023 y se considera un promedio de los meses, de pacientes en total hospitalizados en los tópicos de medicina que tomando como referencia las atenciones de los meses Junio con 1,164 pacientes, en julio 1,315, en agosto 1,383 y en setiembre 1,361 pacientes atendidos del año 2022 y se tomó el promedio de ellos que resulta 1,305 atenciones de los cuales solo se considerará para 1 semana (7 días) resultando una población de 304 atenciones que tendremos como referencia de población sujeta de estudio.

Muestra(n) = Se calcula a través de la siguiente fórmula para población finita, con un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%:

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Dónde:

n= tamaño de la Muestra =??

N= Población conocida o finita= 304

Z= Nivel de confianza 95% = 1,96

E= Margen o probabilidad de error = 5% =

0.05p= Tasa de acierto o éxito = 0.50

q= tasa de fracaso o error = 0.50

$$n = \frac{304(1.96)^2(0.50)(0.50)}{303(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 169.9526 = 170 \text{ pacientes de los tópicos de Medicina}$$

Muestreo, en este estudio de investigación se planteó el muestreo probabilístico, ya que se obtiene la muestra a través de una fórmula, resultando la muestra aleatoria considerados

para este estudio 170 pacientes ya que todos los pacientes del estudio tendrán la misma opción de ser elegidos

3.5 Instrumentos

Técnicas

Para la recolección de datos de la variable cuidado enfermero se utilizó las encuestas aplicadas por Ganosa (2018) en su estudio de título “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo”, que lo adaptaré a mi estudio resultando de la siguiente manera:

- a) **Encuesta:** Cuidado enfermero en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU.

Elaborado por: Guzmán Blanca (2004)

Adaptado para su estudio por: Ganoza Liz (2018)

Estructura: cuestionario de 2 partes

Datos generales: 03 ítems

Cuidado enfermero: con 18 ítems dividido en 03 componentes:

- Componente científico – técnico: 05 ítems
- Componente interpersonal: 08 ítems
- Componente del entorno: 05 ítems.

Clasificación:

Para determinar el cuidado enfermero se utilizó como escala:

- Siempre : 03 puntos.
 - Frecuentemente: 02 puntos
 - A veces : 01 punto
 - Nunca : 0 punto.
- Cuidado enfermero bueno : 37 – 54 puntos.

- Cuidado enfermero medio: 19 – 36 puntos.
- Cuidado enfermero bajo : 0 – 18 puntos.

b) Encuesta: Satisfacción del paciente atendido el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU

Elaborado por: Arteaga (2003)

Adaptado para su estudio por: Ganoza Liz (2018)

Instrumento conformado por 25 ítems, donde a cada ítems se le asigno de 1 a 3 puntos, dándole una valoración a cada ítems de:

- Siempre : 03 puntos.
- Frecuentemente: 02 puntos
- A veces: 01 punto.
- Nunca: 0 punto
- ✓ Satisfacción del paciente alto : 51 – 75 puntos
- ✓ Satisfacción del paciente medio: 26 - 50 puntos.
- ✓ Satisfacción del paciente bajo: 0 – 25 puntos.

3.6. Validación de los instrumentos

3.6.1. Validez

Para la validez de los instrumentos cuidado enfermero y satisfacción del paciente se tomó como referencia la aplicación que realizó Ganoza en 2018 en su estudio titulado Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo.

3.6.2. Confiabilidad

En el estudio realizado por La Lic. Liz Geraldine Ganoza Gavidia en su estudio de título “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo” en el año 2018, quien

luego de someterlo a un juicio de expertos quienes analizaron la estructura y redacción de los ítems lo sometieron a un proceso de confiabilidad que a través del Alfa de Crombach dió valores de 0.85 y 0.81 respectivamente cuyos valores facilitaron su aplicación

Según lo señalado, las técnicas e instrumentos seleccionados guiarán la investigación a través de un proceso riguroso y metodológico de acopio de datos para su respectivo análisis e interpretación.

3.7. Procedimientos

Se solicitó al director de la unidad de capacitación y al jefe del departamento del servicio de emergencia del HNHU los permisos correspondientes para llevar a cabo la aplicación del instrumento. Con este fin se determinó las asociaciones entre los cuidados que brindan las enfermeras y la satisfacción de los 170 pacientes que se tomarán como muestra de este estudio.

El abordaje de los pacientes y/o familiares u acompañantes fue previo consentimiento informado breve pero claro de la investigación, donde los resultados son entregados a las autoridades no solo de la universidad sino al jefe del departamento de emergencia para tal vez tome en cuenta nuestra sugerencia con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente con las observaciones que ellos hagan sobre el cuidado enfermero que reciben.

La presente investigación se desarrolló en el mes de abril del año 2023; se inició con la elección del problema de estudio, la revisión bibliográfica y posterior construcción del Marco Teórico desarrollando las Hipótesis a demostrar. Se realizó las coordinaciones respectivas con la institución de salud, para finalmente aplicar los instrumentos los cuales fueron utilizados por Ganoza (2018) quien los utilizó debido a que ya fueron validados en otros estudios como lo justifica en su trabajo de investigación.

3.8. Análisis de datos

La información seleccionada del cuestionario se tabuló y se analizó a través del

programa Excel y Software SPSS versión 24, con el cual se realizó la estadística descriptiva, indicados en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas en forma absoluta y porcentual, ya que en los métodos de investigación el método analítico – sintético, se basa en un procedimiento lógico para la generalización para comprenderlo que se sintetiza sobre la base de una realidad objetiva.

Según lo señalado, la investigación buscará demostrar las hipótesis planteadas para la construcción de nuevos conocimientos.

Con la información recolectada con los cuestionarios aplicados se procedió a realizar el análisis correspondiente a nivel descriptivo e inferencial con el software estadístico SPSS 24 desarrollándose el siguiente análisis:

- Análisis descriptivo: resultados porcentuales.
- Análisis inferencial:

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para decidir si serán aplicados estadísticos paramétricos o estadísticos no paramétricos.

Si los datos de distribución normal se empleó el estadístico paramétrico de correlación de Pearson.

En los datos con distribución normal se usó el estadístico de correlación de Spearman. Donde se realizó la contrastación de las hipótesis para conocer si aceptamos o rechazamos la hipótesis nula, trabajando con un nivel de significancia de 0.05.

3.9. Aspectos éticos

3.9.1. *Autonomía*

Este principio relacionado con el respeto a la decisión de los pacientes de participar en el presente estudio, se respeta la libertad de cada persona para determinar sus acciones, en el caso de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del HNHU a quienes

se les consultó su percepción sobre el cuidado enfermero y la satisfacción que obtienen por esta atención lo realizaron libremente pues se les solicitó su consentimiento informado.

3.9.2. Beneficencia

Este principio se base en que en todo momento en este estudio se hizo siempre el bien a todos los que participaron es así que todas las acciones que realizamos se dirigieron a conseguirlo, es lo que se persiguió con este estudio en los pacientes, se procuró que comprendan que será para que se mejore el cuidado enfermero y siempre estén satisfechos con los cuidados que le ofrecen las enfermeras ello además que el estudio los eximió de daño alguno al participar en el.

3.9.3. No Maleficencia

Con este principio defendemos al paciente, y todos los actos fueron seguros y no se produjo ningún daño, para ello se utilizó todos los conocimientos para ejercer una buena comunicación para que se sientan en confianza de que este estudio estuvo libre de todo mal al participar y se procuró prevenir daños.

3.9.4. Justicia

Es dar a las personas lo que verdaderamente necesitan o le corresponden o sea lo correcto moralmente y en este estudio todos los pacientes fueron tratados con igualdad, seguridad y equitativa siendo elegidos considerando los factores de inclusión y exclusión, teniendo la oportunidad de recabar no solo información para el estudio sino también otros aspectos que sea relevante para su recuperación como algunos aspectos psicológicos o físicos que tal vez no se observe por la enfermera encargada de su cuidado.

IV.RESULTADOS

Tabla 1

Cuidado enfermero en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU.

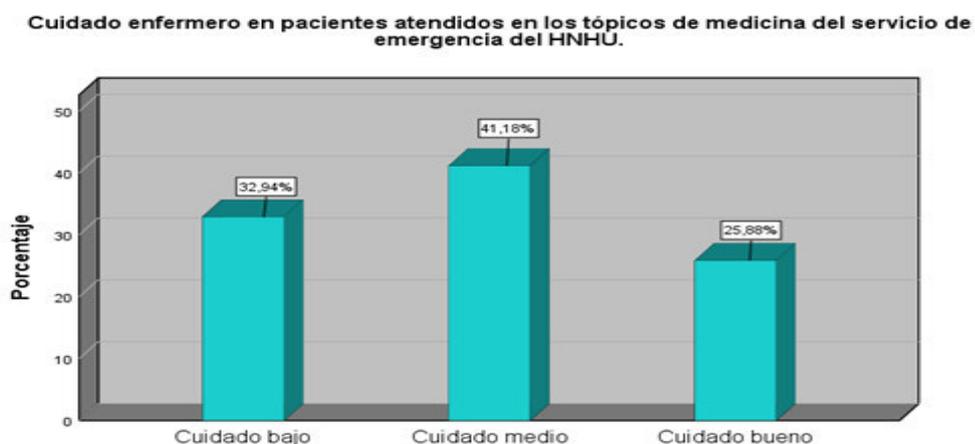
Cuidado enfermero	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado bajo	56	32.9
Cuidado medio	70	41.2
Cuidado bueno	44	25.9
Total	170	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

En la Tabla 1, se presenta el cuidado enfermero en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU, donde el 32.9% de los pacientes encuestados refieren un cuidado enfermero bajo, mientras que el 41.2% hacen referencia de un cuidado enfermero medio y por último establecen un cuidado enfermero bueno solo el 25.9% de los pacientes encuestados en el presente estudio (Ver figura 1).

Figura 1

Porcentaje del cuidado enfermero en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU.



Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

Tabla 2

Cuidado enfermero según su componente científico.

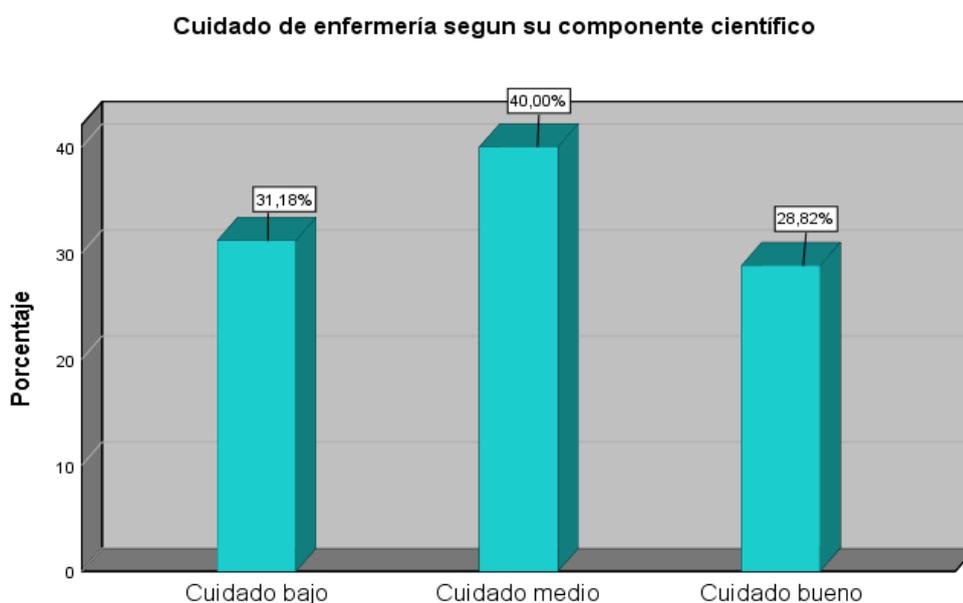
Cuidado enfermero	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado bajo	53	31.2
Cuidado medio	68	40.0
Cuidado bueno	49	28.8
Total	170	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

En la Tabla 2 se presenta la variable cuidado enfermero según su componente científico, donde el 31.2% de los pacientes encuestados refieren un cuidado enfermero bajo, mientras que el 40% hacen referencia de un cuidado enfermero medio y por último establecen un cuidado enfermero bueno solo el 28.8% de los pacientes encuestados en el presente estudio (Ver figura 2).

Figura 2

Porcentaje de cuidado enfermero en su dimensión componente científico.



Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

Tabla 3

Cuidado enfermero según su componente interpersonal.

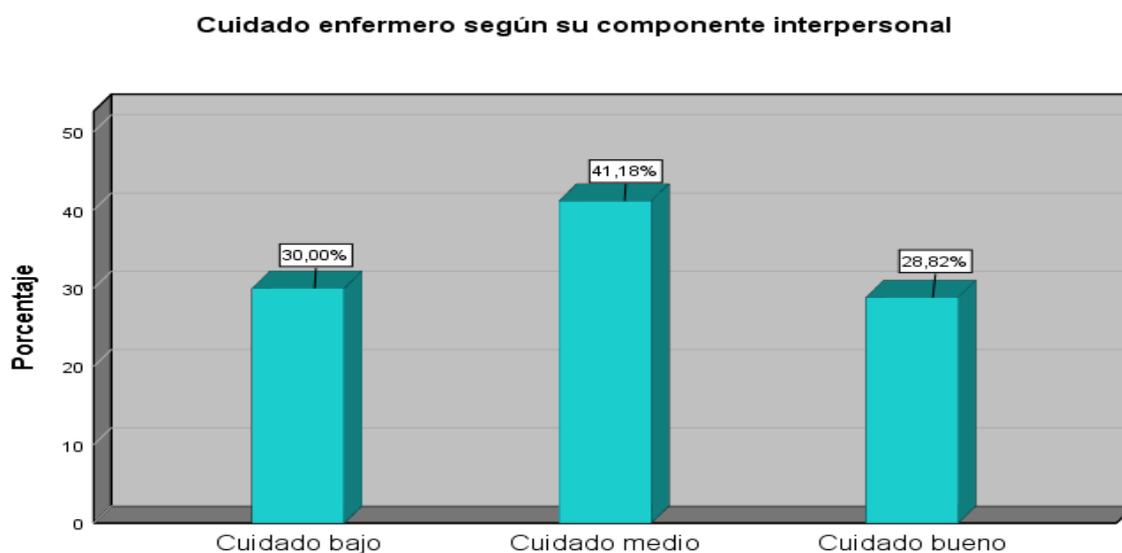
Cuidado enfermero	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado bajo	51	30.0
Cuidado medio	70	41.2
Cuidado bueno	49	28.8
Total	170	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

En la Tabla 3 se presenta la variable cuidado enfermero según su componente interpersonal, donde el 30% de los pacientes encuestados refieren un cuidado enfermero bajo, mientras que el 41.2% hacen referencia de un cuidado enfermero medio y por último establecen un cuidado enfermero bueno solo el 28.8% de los pacientes encuestados en el presente estudio (Ver figura 3).

Figura 3

Porcentaje de cuidado enfermero en su dimensión componente interpersonal.



Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

Tabla 4

Cuidado enfermero según su componente del entorno.

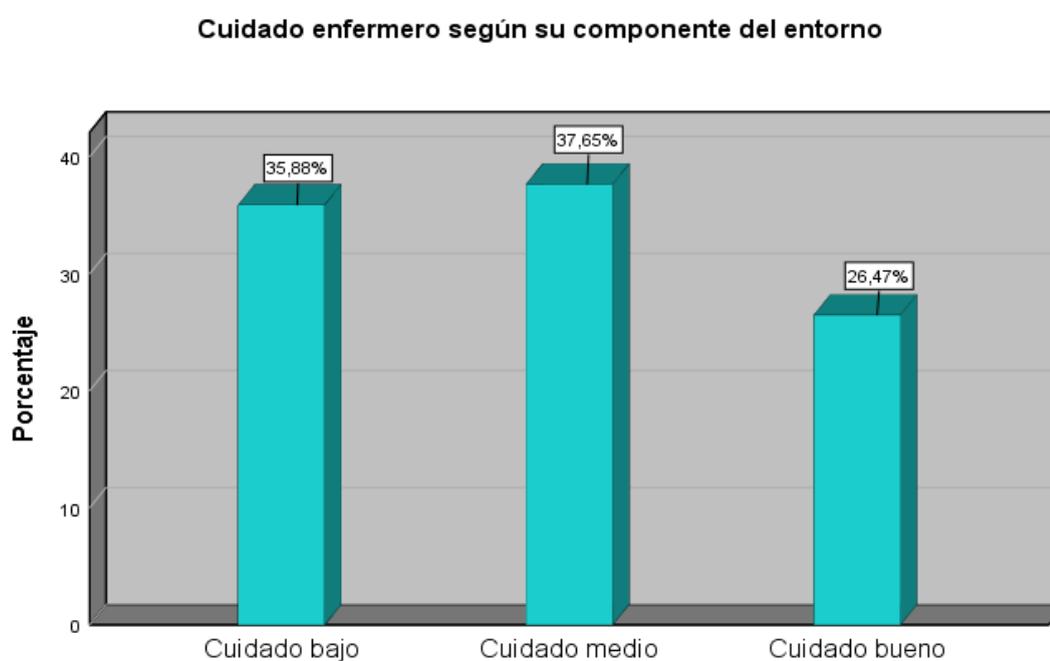
Cuidado enfermero	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado bajo	61	35.9
Cuidado medio	64	37.6
Cuidado bueno	45	26.5
Total	170	100.0

Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

En la Tabla 4 se presenta la variable cuidado enfermero según su componente del entorno, donde el 35.9% de los pacientes encuestados refieren un cuidado enfermero bajo, mientras que el 37.6% hacen referencia de un cuidado enfermero medio y por último establecen un cuidado enfermero bueno solo el 26.5% de los pacientes encuestados en el presente estudio (Ver figura 4).

Figura 4

Porcentaje de cuidado enfermero en su dimensión componente del entorno.



Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

Tabla 5

Satisfacción del paciente atendido el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU

Satisfacción del paciente	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción baja	53	31.2
Satisfacción media	73	42.9
Satisfacción alta	44	25.9
Total	170	100.0

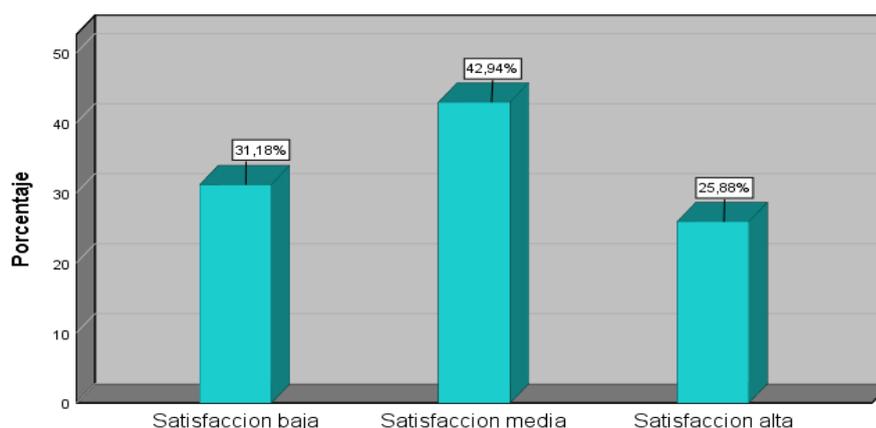
Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

En la tabla 5 se presenta la percepción de la satisfacción del paciente atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU, donde el 31.2% de los pacientes encuestados refieren una satisfacción baja, mientras que el 42.9% hacen referencia de satisfacción media y por último refieren una satisfacción alta solo el 25.9% de los pacientes encuestados en el presente estudio (ver figura 5).

Figura 5

Porcentaje de satisfacción del paciente atendido el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU.

Satisfacción del paciente atendido en tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU



Fuente. Cuestionario aplicado a 170 usuarios

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES PARA CORRELACIÓN

H0.- Los datos de las variables tienen una distribución normal

H1.- Los datos de las variables no tienen una distribución normal

Tabla 6.

Prueba de normalidad de las variables para correlación

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cuidado enfermero	0.217	170	0.000
Satisfacción del paciente	0.216	170	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Como el valor de significancia $P=0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir los datos de las variables no tienen una distribución normal por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL CORRELACIONES NO PARAMETRICAS

H1.- Existe relación significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresa al servicio de Emergencia de un hospital público, Perú-2023.

H0.- No existe relación significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresan al servicio de Emergencia de un hospital público, Perú-2023

Tabla 7.

Prueba de hipótesis general con Rho de Spearman.

			cuidado	satisfacción
Rho de Spearman	Cuidado enfermero	Coefficiente de correlación	1.000	,709**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170

Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,709**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	170	170

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

Interpretación

En la presente tabla se puede observar como el coeficiente RHO de Spearman es 0.709 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación positiva y directa, es decir **a mayor cuidado enfermero mayor será la satisfacción del paciente**. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05 esto indica que existe una relación entre las variables, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna es decir existe relación significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresa al servicio de Emergencia de un hospital público, Perú-2023.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H1.- Existe adecuada relación entre el componente científico y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

H0.- No Existe adecuada relación entre el componente científico y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 1

			Cuidado	Satisfacción
Rho de Spearman	Cuidado enfermero	Coefficiente de correlación	1.000	,661**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,661**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	

N 170 170

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

Interpretación

En la presente tabla se puede observar como el coeficiente RHO de Spearman es 0.661 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05 esto indica que existe una relación entre las variables, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna es decir existe adecuada relación entre el componente científico y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 2

H1.- Existe adecuada relación entre el componente interpersonal y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

H0.- No existe adecuada relación entre el componente interpersonal y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 2

			Cuidado	Satisfacción
Rho de Spearman	Cuidado enfermero	Coeficiente de correlación	1.000	,631**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,631**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	170	170

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

Interpretación

En la presente tabla se puede observar como el coeficiente RHO de Spearman es 0.631 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación positiva

moderada. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05 esto indica que existe una relación entre las variables, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna es decir existe adecuada relación entre el componente interpersonal y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3

H1.- Existe adecuada relación entre el componente del entono y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

H0.- No existe adecuada relación entre el componente del entono y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 3

			Cuidado	Satisfacción
Rho de Spearman	Cuidado enfermero	Coefficiente de correlación	1.000	,546**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,546**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	170	170

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

Interpretación

En la presente tabla se puede observar como el coeficiente RHO de Spearman es 0.546 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05 esto indica que existe una relación entre las variables, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la

hipótesis alterna es decir existe adecuada relación entre el componente del entorno y la satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un hospital público, Lima. 2023.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este estudio se demuestra en los encuestados con mayor porcentaje un cuidado enfermero en general medio con un 41.2% así como en sus componentes científico (40%), interpersonal (41.2%) y del entorno (37.6%) resaltan como medio, también en Satisfacción (42.9%) media del paciente. Parrado y Reyes (2022) en Colombia definieron un cuidado enfermero y satisfacción del paciente como bueno, pero Paspuel (2019) en Ecuador definieron un 69.54% como insatisfechos con los cuidados de enfermería con bajo porcentaje en las relaciones con el paciente, apoyo emocional, cuidado integral para satisfacer al paciente, Ore (2020) de Jauja definió como relevante con un 41.43% con satisfacción media por el cuidado enfermero, Castillo et al. (2019) en el hospital Rezola de Cañete en promedio el 61.8% tuvo satisfacción alta con la atención de enfermería, Diaz (2018) en el hospital Víctor Lazarte en Trujillo tuvo un 63.8% de satisfacción baja con el cuidado de enfermería, Ganoza (2018) en el hospital Belén de Trujillo tuvo en un 48% de una regular calidad de atención de enfermería y 46.67% tienen satisfacción, Chumpitaz (2018) en una clínica privada de Lima definió en un 64.6% determinó un nivel medio en la calidad de atención de enfermeras, del análisis que hemos descrito se concluye que la satisfacción está en el nivel medio en cuanto al cuidado enfermero en varias zonas del Perú.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente estudio “cuidado enfermero y a satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital público Lima 2023” mediante el análisis de las tablas establecidas podemos concluir que existe un nivel medio de cuidado de enfermería en pacientes atendidos en los tópicos de medicina del servicio de emergencia del HNHU, que representa un porcentaje del 32.9%

En relación a la satisfacción del paciente atendido el tópico de medicina del servicio de emergencia del HNHU según los resultados obtenidos podemos concluir que en la presente muestra establecida el paciente tiene una satisfacción media que representa un 42.9%.

Del mismo modo en las tablas nos muestran una relación significativa entre estas dos variables cuidado enfermero y satisfacción del paciente, llegando a concluir que a un mayor cuidado de enfermero mayor será la satisfacción del paciente, en relación a los componentes científico, interpersonal y del entorno, también se establece relación positiva moderada en cada una de estas, llegando a la conclusión que existe una adecuada relación entre los componentes del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente.

VII. RECOMENDACIONES

Ya que la meta debe ser alcanzar satisfacción alta por el cuidado enfermero y se demostró que está en un nivel medio puedo recomendar mejor los indicadores de cada dimensión estudiada:

1. Charlas o capacitación con énfasis en mejorar el componente científico haciendo que las enfermeras den información, explicación clara al paciente sobre enfermedad y controle que le realice según su competencia al paciente, realizar los procedimientos con todas las medidas de seguridad para el paciente para lo cual se requiere consensuar los procedimientos y conocer bien los materiales y equipos con capacitaciones y reuniones de coordinación.
2. En el componente interpersonal: las capacitaciones periódicas sobre relaciones humanas con énfasis en la relación con el paciente en cuanto a presentarse siempre, preguntar cómo se siente en cada turno, cuidar la intimidad, transmitir confianza, no discriminar, tratar con amabilidad y respeto al paciente.
3. En el componente del entorno, preocuparse por mantener un ambiente alrededor del paciente confortable coordinando con los demás miembros del equipo y demás para lograrlo

VIII. REFERENCIAS

- Admin (2020). *Filosofía y ciencia del cuidado de Watson*. Hippocrates Guild.
<https://hippocratesguild.com/es/filosof%C3%ADa-y-ciencia-del-cuidado-de-watson/>
- Arcentale, G., Esa, I., Ramírez, A. y Gafas, C. (2021) En su trabajo de investigación titulada Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 212-221.
- Arteaga, N. (2003). *Conectando el cuidar, cuidado del paciente hospitalizado, servicio de atención múltiple, hospital regional docente de Trujillo*. [Tesis de grado]. Universidad nacional de Trujillo.
- Blanco, E. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del covid-19. *Revista enfermería Global*, 64(1).
<https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461>
- Carbajal, R. (2 abril 2020). *Alcance de la investigación según Sampieri*. Clubensayos
<https://www.clubensayos.com/Informes-de-Libros/ALCANCE-DE-LA-INVESTIGACION-SEGUN-SAMPIERI/4998705.html>
- Castelo, W., Cueva, J. y Castelo, A. (2022). Satisfacción del paciente ¿Qué se debe saber? *Polo del conocimiento*, 7(6), 176-198
- Castillo, A., Garay, R. y Sánchez, P. (2019). *Nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Rezola, Cañete, 2019*. [Tesis de grado] Universidad Nacional del Callao.
- Cuya, C. (2021). *El cuidado enfermero, un servicio de amor*. Universidad Católica de Santa María. <https://www2.ucsm.edu.pe/el-cuidado-enfermero-un-servicio-de-amor/>
- Chumpitaz, M. (2018). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente*

- hospitalizado en una clínica privada, Lima-Perú.* [Tesis de segunda especialidad] Universidad Nacional del Callao.
- Delgado, T. (2018). *Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado enfermero.* [Tesis de maestría]. Universidad Autónoma de Puebla.
- Diario enfermero (28 set. 2018). *El racionamiento de los cuidados de enfermería en Europa a debate en Málaga.* <https://diarioenfermero.es/el- racionamiento- de-los- cuidados-de-enfermeria-en-europa-a-debate-en-malaga>
- Díaz L. (2018). *Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo.* [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo.
- Equipo Editorial Etecé. (2 febrero 2022). *Satisfacción.* Concepto.de. <https://concepto.de/satisfaccion/>
- Ganoza, L. (2018). *Satisfacción de pacientes frente a calidad del cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo* [Tesis de segunda especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo.
- González, A. (16 junio 2019). *La satisfacción del paciente.* <https://gestiondeenfermeria.com/la-satisfaccion-del-paciente/>
- Grau, D. (20 mayo 2022). *Concepto de cuidado según OMS.* <https://como-cuidar.es/blog/concepto-de-cuidado-segun-la-oms/>
- Guzmán, B. (2004). *Evaluación de la calidad de atención por enfermería según satisfacción del usuario hospitalizado en los servicios de medicina y cirugía del hospital III Cayetano Heredia, essalud, Piura* [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Piura.
- Leyes, S. (2021). *Calidad De Los Cuidados De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Los Usuarios Que Asisten A La Emergencia Del Centro De*

- Salud Tipo C San Rafael*. Ecuador. [Tesis de posgrado]. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Mata, L. (21 mayo 2019). *El enfoque cuantitativo de investigación*. Investigalia.
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Méndez, A., Morales. y Cruz A. (2019). El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. México. *Rev. Conamed*, 24(2), 87-90.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf>
- Rodríguez, D. (17 setiembre 2020). *Investigación básica: características*, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Padilla, J. (4 noviembre 2021). *¿Qué es un estudio transversal? La mente es maravillosa*. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/estudio-transversal/>
- Reyes, S, y Uriol, K. (2006). *Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción según el paciente hospitalizado en el servicio de medicina A. Policlínico Pacasmayo Essalud*. [Tesis de grado]. Universidad Nacional de Trujillo.
- Paspuel, I. (2018). *El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2016*. [Tesis post grado]. Universidad Técnica del Norte.
- Ore, R. (2019). *Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Domingo Olavegoya*. Jauja. [Tesis de grado]. Universidad Peruana del Centro.
- Parrado M, y Reyes I. (2021). *Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. Pilotaje Boletín Semillero de Investigación en Familia*, 2, 52-60.
<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
- Planetree ALC. (30 setiembre 2021). *La satisfacción del paciente, resultado de un trabajo*

- bien hecho.* /<https://cdn.oes.org.co/wp-content/uploads/2019/03/Satisfaccion-del-paciente.pdf>
- ¿Qué es el diseño no experimental según Sampiere? (11 enero 2023). Sabio Consejo.
<https://sabio-consejo.com/blog/que-es-el-diseno-no-experimental-según-sampieri/>
- QuestionPro (2022). *Satisfacción del paciente: Qué es y como mejoraría.*
<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
- Reyes, J. (2021). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del hospital regional docente de Trujillo.* [Tesis de segunda especialidad]. Universidad nacional de Trujillo.
- Servián, F. (6 junio 2022). *La teoría de las necesidades humanas de Maslow.*
<https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-humanas-de-maslow/>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE] (7 abril 2020). *Enfermeras y técnicas en enfermería: ¿De qué se encargan y por qué deben certificarse?* Recuperado de:
<https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/208568-enfermeras-y-tecnicas-en-enfermeria-de-que-se-encargan-y-por-que-deben-certificarse>
- UNIR La Universidad en Internet. (10 enero 2022). *Enfermería en urgencias: funciones y claves para su coordinación.* <https://www.unir.net/salud/revista/enfermeria-urgencias/>
- Universidad Internacional de Valencia (31 agosto 2022). *Estudiar cuidados de enfermería en urgencias y emergencias.*
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/estudiar-cuidados-de-enfermeria-en-urgencias-y-emergencias>
- Vallejos, T, Bernal, F. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los*

pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional docente Las Mercedes [Tesis de grado]. Universidad Señor de Sipán.

Vásquez, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica.

Revista de Salud Pública. 20(2).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-

00642018000200254

Zárate, S, y Silupu M. (2018). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud de corrales tumbes – Perú.* [Tesis de grado]. Universidad nacional de Tumbes.

IX. ANEXOS

Anexo 1: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para la validez de los instrumentos cuidado enfermero y satisfacción del paciente se tomó como referencia la aplicación que realizó Ganoza en 2018 en su estudio titulado Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo, quien los sometió a juicio de expertos logrando una confiabilidad para la aplicación de los instrumentos.

Confiabilidad

En el estudio realizado por La Lic. Liz Geraldine Ganoza Gavidia en su estudio de título “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo” en el año 2018, quien luego de someterlo a un juicio de expertos quienes analizaron la estructura y redacción de los ítems lo sometieron a un proceso de confiabilidad que a través del Alfa de Crombach dió valores de 0.85 y 0.81 respectivamente cuyos valores facilitaron su aplicación.

ANEXO 2:

Operacionalización de las variables Cuidado enfermero y satisfacción del paciente.

Título: Cuidado enfermero y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital público. Lima 2023.			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías
V!. Independiente: Cuidado enfermero	1. Componente Científico – Técnico	1. informe claro de enfermedad, tratamiento, recuperación y alta 2. Explicación clara y sencilla en toma de funciones vitales 3. Procedimiento con facilidad, rapidez sin molestias. 4. Le indica como colaborar en los procedimientos de su tratamiento. 5. Demuestra que conoce los equipos e instrumentos usados en su tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> ● Siempre: 03 puntos. ● Frecuentemente: 02 puntos ● A veces: 01 punto ● Nunca: 0 puntos. ➤ Cuidado enfermero bueno: 37 – 54 puntos. ➤ Cuidado enfermero medio: 19 – 36 puntos. ➤ Cuidado enfermero bajo: 0 – 18 puntos.
	2. Componente interpersonal	1. Se ha presentado con ud. 2. Le pregunta por su estado de salud. 3. Acude cuando usted lo solicita. 4. Cuida su intimidad 5. Escucha y atiende sus inquietudes. 6. La enfermera trasmite confianza y seguridad. 7. Atiende a todos por igual. 8. Acoge amable, respeto y comprensión a usted y sus familiares	
	3. Componente del entorno	1. Ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y	

		<p>demás personal del hospital.</p> <p>2. Su tratamiento es coordinado entre profesionales.</p> <p>3. El material y equipo de la enfermera es suficiente y adecuado.</p> <p>4. La enfermera mantiene el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.</p> <p>5. La atención de la enfermera merece su sueldo mensual.</p>	
V2. Dependiente: Satisfacción del paciente	Actividades de enfermería.	<p>1. Identifica el nombre de la enfermera que lo atiende.</p> <p>2. Le escucha con atención cuando le indica su molestia.</p> <p>3. Le informa y explica los cuidados que le dará.</p> <p>4. Le informa previamente la actividad que le va a realizar</p> <p>5. Es útil la información que le dá.</p> <p>6. La información precisa, pertinente e importante.</p> <p>7. Confía en la capacidad d la enfermera.</p> <p>8. Demuestra habilidad para cumplir sus funciones.</p> <p>9. Demuestra seguridad en sus procedimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre: 03 puntos. • Frecuentemente: 02 puntos • A veces: 01 punto. • Nunca: 0 puntos <p>✓ Satisfacción del paciente alto: 51 – 75 puntos</p> <p>✓ Satisfacción del paciente medio: 26 - 50 puntos.</p> <p>✓ Satisfacción del paciente bajo: 0 – 25 puntos.</p>

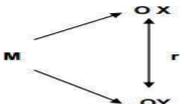
		<p>10. Le inspira confianza para confrontar sus percepciones de salud.</p> <p>11. Le saluda antes de atenderlo.</p> <p>12. Le atiende de buenas maneras.</p> <p>13. Se interesa por su estado de salud.</p> <p>14. Responde cortésmente cuando usted pregunta.</p> <p>15. Se preocupa por su comodidad.</p> <p>16. Se preocupa por la evolución de su enfermedad.</p> <p>17. Brinda educación para evitar complicaciones y lograr recuperación con éxito.</p> <p>18. Brinda información precisa y clara sobre su recuperación.</p> <p>19. Proporciona material educativo sobre la hospitalización y/o enfermedad.</p> <p>20. El tiempo que le brinda es suficiente.</p> <p>21. El personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.</p> <p>22. Existe ambiente de confianza.</p> <p>23. Ambiente de privacidad durante su atención.</p>	
--	--	---	--

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA



Universidad Nacional
Federico Villarreal
Profesionales formando profesionales

Título: “CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO. LIMA. 2023”

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Análisis de variables			Metodología
			Variables	Dimensiones	indicadores	
¿Cuál es la relación del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente atendidos en el servicio de Emergencia de un hospital público, Lima-2023?	Determinar la relación que existe entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresan al servicio de Emergencia de un hospital público, Lima-2023.	Existe relación significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente que ingresan al servicio de Emergencia de un hospital público, Lima-2023.	V1. Independiente: Cuidado enfermero	1. Componente Científico – Técnico	1. Informe claro de enfermedad, tratamiento, recuperación y alta 2. Explicación clara y sencilla en toma de funciones vitales 3. Procedimiento con facilidad, rapidez sin molestias. 4. Le indica como colaborar en los procedimientos de su tratamiento. 5. Demuestra que conoce los equipos e instrumentos usados en su tratamiento.	Enfoque: cuantitativo. Diseño: no experimental. Transversalidad: transversal. Tipo: Cuantitativa descriptiva. Alcance: Correlacional 
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
1.1 ¿Cuál es la relación que existe entre el Componente	1. Determinar la relación que existe entre el	1. Existe adecuada relación entre el Componente científico y la				

científico y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023?	Componente científico y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.	Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.			<ol style="list-style-type: none"> 4. Cuida su intimidad 5. Escucha y atiende sus inquietudes. 6. La enfermera le trasmite confianza y seguridad. 7. Atiende a todos por igual. 8. Le acoge amable, respeto y comprensión a usted y sus familiares 	primera. variable (Cuidado enfermero)) O y: es la observación a la segunda variable (Satisfacción del paciente) r: es el grado de relación entre las dos variables.
1.2 ¿Cuál es la relación que existe entre Componente interpersonal y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023?	2. Determinar la relación que existe entre Componente interpersonal y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.	2. Existe adecuada relación entre Componente interpersonal y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.		5 Componente del entorno	<ol style="list-style-type: none"> 9. Ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital. 10. Tratamiento es coordinado entre profesionales. 11. Material y equipo de la enfermera es suficiente y adecuado. 12. Enfermera mantiene orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario. La atención de la enfermera merece su sueldo mensual. 	Población: 304 pacientes Muestra: 170 pacientes. Técnica e Instrumentos: Encuesta- Cuestionarios: 1. Cuidado enfermero. 2. Satisfacción del paciente.
1.3 ¿Cuál es la relación que	3. Determinar la relación	3. Existe adecuada relación entre	V2. Dependiente: Satisfacción del	Actividades de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica el nombre de la enfermera que lo atiende. 2. Le escucha con atención 	

<p>existe entre Componente del entorno y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023?</p>	<p>que existe entre Componente del entorno y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.</p>	<p>Componente del entorno y la Satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de emergencia de un Hospital Público, Lima 2023.</p>	<p>paciente</p>	<p>la enfermera</p>	<p>cuando le indica su molestia. 3. Le informa y explica los cuidados que le dará. 4. Le informa previamente la actividad que le va a realizar. 5. Es útil la información que le dá. 6. La información precisa, pertinente e importante. 7. Confía en la capacidad d la enfermera. 8. Demuestra habilidad para cumplir sus funciones. 9. Demuestra seguridad en sus procedimientos. 10. Le inspira confianza para confrontar sus percepciones de salud. 11. Le saluda antes de atenderlo. 12. Le atiende de buenas maneras. 13. Se interesa por su estado de salud. 14. Responde cortésmente cuando le pregunta. 15. Se preocupa por su comodidad.</p>
---	---	--	-----------------	---------------------	---

				<ol style="list-style-type: none">16. Se preocupa por la evolución de su enfermedad.17. Le educa para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.18. Le brinda información precisa y clara sobre proceso de recuperación.19. Le proporciona material educativo sobre la hospitalización y(o) enfermedad.20. El tiempo que le brinda la es suficiente.21. Considera que el personal de enfermería tiene buenas relaciones22. Encuentra usted un ambiente de confianza.23. Ambiente de privacidad durante su atención.	
--	--	--	--	---	--

ANEXO N.º 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

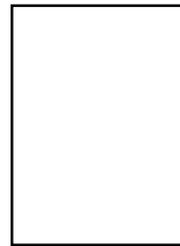
PRESENTACIÓN.

Muy buen día soy la Lic. **EVA GUTIERREZ CARLOS**, Dios siempre le mantenga en bien, me encuentro realizando una investigación sobre **Relación que hay entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Público”. Lima-2023**. La información que se obtenga solo será utilizada para fines de la investigación. Su participación será anónima, será tratado (a) con mucho respeto y amabilidad, cuidando su integridad moral durante la encuesta Por lo antedicho marcar si aceptaría participar libre y voluntariamente en el estudio.

Si () No ()

Firma:

DNI:.....



ANEXO 5

CUESTIONARIO CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.



Universidad Nacional
Federico Villarreal
Profesionales formando profesionales

CUESTIONARIO
FACULTAD DE MEDICINA

Soy la Lic. EVA GUTIERREZ CARLOS, deseando alcanzar el título de especialista en cuidados de enfermería en emergencias y desastres le solicito su colaboración en la responder las preguntas para determinar cómo les cuidan las enfermeras y cuan satisfechos están con esas atenciones. La que es anónima, y sin afectar en nada a su persona. Para ello le pido marcar con una (X) una y solo una de las alternativas donde: SIEMPRE (S): cuando la acción es realizada siempre.

FRECUENTEMENTE (F): cuando la acción es realizada algunas veces.

A VECES (AV): cuando la acción es realizada muy pocas veces.

NUNCA (N): nunca se realiza la acción.

Datos generales: Edad: años. Sexo:

Tiempo de permanencia en el servicio:.....

Cuidado enfermero					
Item	Dimensión: Componente Científico-Técnico	S	F	AV	N
	La enfermera:				
1	Le brinda información clara y suficiente de su enfermedad, recuperación y cuidados del alta, etc.				
2	Explica con claridad y sencillez por que controla presión arterial, pulso, respiración, temperatura, saturación de oxígeno y la administración de medicinas				
3	Le Realiza procedimientos con facilidad y rapidez sin crearle molestias				
4	Le educa para que colabore en los procedimientos de su tratamiento				
5	Demuestra conocer los equipos utilizados en su tratamiento				
	Dimensión: Componente interpersonal				
6	Se presenta con usted				
7	Pregunta por su estado de salud				
8	Acude cuando usted lo solicita				
9	Cuida de su intimidad en su examen físico, aseo, procedimiento				
10	Escucha y atiende sus inquietudes				
11	Su trato y actitud le transmite confianza y seguridad				
12	Atiende a todos por igual				
13	Brinda acogida amable, respeto y comprensión hacia usted y familia				
	Dimensión: Componente del entorno				
14	Observa un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del hospital.				
15	Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16	El material y equipo que usa la enfermera es suficiente y adecuado para atender.				
17	Se preocupa por el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario				
18	La atención de enfermería recibida merece sueldo mensual				

Satisfacción del paciente		S	F	AV	N
	Dimensión: Actividades de enfermería				
1	Conoce el nombre de la enfermera que lo atiende				
2	La enfermera le escucha atenta cuando usted le informa su molestia				
3	Le informa y explica los cuidados que le va a realizar				
4	Le comunica antes, la actividad que le va a realizar				
5	La información que le da la enfermera es útil				
6	La información es precisa, pertinente e importante				
7	Confía en la capacidad de la enfermera				
8	La enfermera es hábil para el cumplimiento de sus funciones				
9	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos				
10	La enfermera le inspira confianza para confrontar sus percepciones de salud				
11	La enfermera le saluda antes de atenderlo				
12	Le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad				
13	Se interesa por su estado de salud				
14	Le responde cortésmente cuando usted le pregunta algo				
15	Se preocupa por su comodidad				
16	Se preocupa por la evolución de su enfermedad				
17	Le educa para prevenir complicaciones y lograr su recuperación				
18	Le informa claro y precisa sobre su recuperación				
19	Le brinda material educativo sobre el proceso de hospitalización y/o enfermedad				
20	El tiempo que le brinda la enfermera para atenderlo es suficiente				
21	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales				
22	Encuentra usted un ambiente de confianza				
23	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención				