

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**UNIVERSIDAD PERUANA**  
**DEL CENTRO**



**TESIS**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO  
DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
2021”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

**MILAGROS CASTRO ALIAGA**

**ASESOR:**

**LIC. CLARA ISABEL GARCÍA LINO  
DRA. GINA FIORELLA LEÓN UNTIVEROS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2021**

## **MIEMBROS DEL JURADOS**

---

Dra Emilia Untiveros Peñaloza

**PRESIDENTE**

---

Lic. Clara Isabel García Lino

**SECRETARIO**

---

Dra. Gina Fiorella León Untiveros

**VOCAL**

## **ASESORES DE TESIS**

---

Dra. Gina Fiorella León Untiveros

Asesor Metodológico

---

Lic. Clara Isabel García Lino

Asesor Temático

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres y a mi hermano por el amor, confianza y apoyo por brindarme fortaleza cuando lo necesitaba por todo lo mencionado doy gracias.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	i
MIEMBROS DEL JURADOS.....	ii
ASESORES DE TESIS .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
SUMMARY .....	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del Problema .....	11
1.2. Formulación del problema .....	13
1.3. Justificación de la investigación .....	13
1.4. Limitaciones de estudio .....	15
1.5. Objetivos de la investigación .....	15
1.5.1. Objetivo General .....	15
1.5.2. Objetivo específico.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Satisfacción.....	21
2.2.2. Aspectos generales sobre satisfacción.....	22
2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción.....	23
2.2.4. Medición de la Satisfacción de la Calidad del Cuidado.....	26
2.2.5. Cuidado.....	29

2.2.6. Emergencia.....	32
2.3. Definiciones conceptuales.....	33
2.4. Formulación de hipótesis.....	35
2.5. Variables .....	35
2.5.1. Operacionalización de variables .....	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Diseño metodológico .....	37
3.2. Población y Muestra .....	37
3.2.1. Población.....	37
3.2.2. Muestra.....	37
3.3. Técnicas de Recolección de Datos/Descripción de Instrumentos .....	39
3.3.1. Técnica .....	39
3.3.2. Instrumento .....	39
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	40
3.5. Aspectos éticos .....	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Resultados .....	41
4.2. Discusión.....	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN .....	50
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones.....	52
BIBLIOGRAFÍA .....	53
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021 .....	41
TABLA 02: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.....	42
TABLA 03: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.....	43
TABLA 04: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA EXPLICA Y FACILITA DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021 .....	43
TABLA 05: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA CONFORTA DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.....	44
TABLA 06: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CATEGORÍA SE ANTICIPA CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021 .....	45
TABLA 07: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA, DEL PACIENTE REFERENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.....	45
TABLA 08: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.....	46

## RESUMEN

La investigación del Nivel de Satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la Enfermera es de suma importancia para verificar la calidad de atención que se brinda motivo por el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021. La investigación es cuantitativo, transversal y analítico. La muestra se conformó por 115 pacientes obteniendo los resultados siguientes en cuanto a la edad predomina dentro del estudio de 29 a 39 años con un 35.65% y las edades extremas como las de 15 a 28 y más de 50 años son las que menos prevalecen en el Nivel de Satisfacción del paciente se observa en general se tiene un valor medio de satisfacción con un 98.26% y un mínimo porcentaje se encuentra insatisfechos con un 1.74%. En la Accesibilidad del cuidado se evidencia que el 43.4% tiene una accesibilidad mediana y un 39.13% es bajo y un menor porcentaje es 7.39% es alto. En la categoría explica y facilita se muestra que el 72.1% es medio donde la gran mayoría tiene una mediana satisfacción y asimismo tan solo el 10.4% es alto el cual es mínimo y un menor porcentaje es bajo con un 17.3%. En la categoría conforta se evidencia que el predominio es el medio con un 56.52%, un menor porcentaje es alto con un 26.09%. En la categoría se Anticipa con respecto al cuidado el 100% es medio. En la categoría Mantiene Relación de Confianza del Paciente el predominio es medio con un 90.43% y un mínimo porcentaje es bajo con un 9.57%. En la categoría monitorea y hace seguimiento del paciente se muestra que el medio es el predominante

con un 64.35%, con un menor porcentaje es el alto con un 21.74% y un mínimo porcentaje es bajo con un 13.9%.

**Palabras claves: Satisfacción y cuidado**

## Summary

The investigation of the level of satisfaction of the patient with respect to the care of the Nurse is of utmost importance to verify the quality of care provided, which is why the objective was to determine the level of satisfaction of the patient with respect to the nursing care in the Emergency Service of the Daniel Alcides Carrión Clinical Teaching Regional Hospital 2021. The study has a quantitative, cross-sectional and analytical approach. The sample consisted of 115 patients obtaining the following results in terms of age, prevailing within the study from 29 to 39 years with 35.65% and extreme ages such as 15 to 28 and more than 50 years are the least prevalent in The level of satisfaction of the patient is observed in general, there is a mean satisfaction value of 98.26% and a minimum percentage is dissatisfied with 1.74%. In the Accessibility of care it is evident that 43.4% have a medium accessibility and a 39.13% is low and a lower percentage is 7.39% is high. In the category explains and facilitates it can be seen that 72.1% is medium where the vast majority have a medium satisfaction and also only 10.4% is high, which is minimal and a lower percentage is low with 17.3%. In the comfort category, it is evident that the predominance is medium with 56.52%, a lower percentage is high with 26.09%. In the Anticipate category with respect to care, 100% is medium. In the category Maintains Patient Trust Relationship, the prevalence is medium with 90.43% and a minimum percentage is low with 9.57%. In the category monitors and monitors the patient, it is shown that the medium is the predominant with 64.35%, with a lower percentage it is the high with 21.74% and a minimum percentage is low with 13.9%.

**Keywords: Satisfaction and care**

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del Problema

El fin del profesional de Enfermería es mejorar la práctica de sus miembros de modo que los servicios que brindada al paciente tengan la mayor eficacia. Asimismo, toda profesión que se dedica a mejorar su imagen como tal se dedica constantemente a la adquisición de nuevos conocimientos científicos primordiales para su práctica. Así como la búsqueda de fomentar el compromiso y responsabilidad hacia el paciente de la profesión por el incremento de servicios, los usuarios tienen mayores exigencias con los profesionales por lo cual los mismos realizan un análisis de la eficacia de su práctica. El profesional de Enfermería tiene como objetivo y fin al momento de brindar un cuidado de identificar educar y comunicar para evitar las complicaciones de la familia. (1)

Los nosocomios hospitalarios son instituciones prestadoras de servicios con diversos procesos y complejos en naciones en vías de desarrollo así como el Perú donde hay deficiencias en salud y gestión, considerando estos aspectos diversas instituciones realizan programas para el mejoramiento y fortalecimiento en gestionar los hospitales. Donde los problemas de salud son mayormente curativas y en menor proporción preventivos. En las unidades de emergencias de los nosocomios del Ministerio de Salud alcanzan a 1 millón 997 mil 621 atenciones. De los cuales el 41,4% se prestaron en medicina; el 20,3% pediatría; el 20,0% en Ginecoobstetricia; y, el 18,3% en cirugía. (2)

Los peruanos tienen grupos vulnerables específicos, el fin es darle atenciones de calidad; los aportes en salud es holístico siendo fundamentalmente el individualizado con actividades y funciones diversas que conforman un sistema. Una investigación realizada en Lima en el 2018, evidenció la satisfacción del paciente con un 68 % en Essalud y 54 % en Minsa. Los usuarios tienen roles protagónicos, la interrelación psicológica es resaltante, ser empáticos durante la interrelación y la comunicación aplicando los conocimientos requeridos en unión hace que la demanda aumente. (2)

En la región de Junín las demandas en las áreas de emergencia aumentaron en un 71,3%. Asimismo en la satisfacción del usuario dentro de los hospitales se alcanzaron un 55%, el cual se considera inferior al nivel estándar, el inadecuado de recursos y la carencia en la calidad de prestaciones; estos indicadores ayudan en el fortalecimiento del sistema para prestar atenciones de calidad. El equipo hospitalario se centrará en atender y cubrir las necesidades del paciente, con ello trabajar para mejorar la gestión. El capital humano debe poseer compromiso, habilidad y capacidad para desempeñarse en un establecimiento de salud. (2)

Cuando se evalúa la satisfacción del usuario se considera, las dimensiones del proceso que el usuario considera parte de su cuidado para cumplir sus expectativas y satisfacer sus requerimientos entre las cuales son la interrelación, los tiempos de espera, los tratos dignos, la accesibilidad, el respeto y la equidad. En este trabajo de investigación se presenta limitaciones como tiempo de espera, maltrato por parte de las enfermeras, déficit de recurso humano. (3)

También se considera estadísticas como el déficit de recurso sanitario a nivel mundial sumando 2,3 millones de personal médico, enfermeras y otro recurso sanitario. Para afrontar las limitaciones de recursos humanos los trabajos aumentaron un 140% indicando la sobrecarga trayendo como consecuencia el cansancio del recurso, En los países subdesarrollados los personales sanitarios carecen de capacidades técnicas en asumir la salud de la comunidad; no existen información fiable y actualizada que lo que limita la evaluación , los gobiernos presentan limitaciones y obstáculos para el requerimiento del personal adecuado, eficiente y sostenible por la falta de operatividad de las las autoridades. (4)

Por estas razones mencionadas se determinó hacer esta investigación con el fin de obtener información real acerca del nivel de satisfacción del paciente al recibir los cuidados de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021?

## **1.3. Justificación de la investigación**

La presente investigación tiene gran importancia para la enfermería en el campo asistencial considerando en cuenta que en el 2017 la dirección

regional de Salud hizo un estudio, mostrando información relevante que dirigen a la mejora de la atención de salud con calidad. (5)

Justificación metodológica. Se fundamenta esta investigación en que ayudara a contar con una base organizada de información el cual se usara como una fuente validada de información real para próximas investigaciones . Asimismo, el estudio pertenece a la **línea de investigación de Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicio.**

Justificación teórica. Esta investigación mostrara una base teórica del cuidado sirviendo como información basada en el cuidado que presta la enfermera al usuario. Donde se utiliza el cuestionario care-Q que fue creado por Patricia Larson y Ferketich (1981) llamado cuestionario de satisfacción del cuidado.

Justificación práctica y social. El origen de esta investigación surge de la satisfacción del paciente en los nosocomios y áreas médicas complementarias usando la herramienta el **care-Q (caring assessment instrument)** es un cuestionario de evaluación de la atención para valorar el nivel de satisfacción del área de emergencias con el fin de aportar socialmente y prestar una atención optimas, eficaces y oportunas. Sirviendo de ayuda para el personal sanitario en la prestación de la atención. Y por último es fundamental para organización que presta atención quien evaluara la calidad de atención que presta, dirigiendo sus resultados en la mejora de la atención proponiendo alternativas de solución, con el objetivo de mejorar la calidad de prestación del usuario, familia y comunidad. El impacto social de esta investigación es que la población reciba atenciones con calidad y se sienta satisfecho. (1)

#### **1.4. Limitaciones de estudio**

- ✓ Limitación en cuanto al acceso de los pacientes por ser considerado el Hospital Covid 19 por pandemia.

#### **1.5. Objetivos de la investigación**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021.

##### **1.5.2. Objetivo específico**

- Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad del cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021
- Describir el nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021
- Identificar el nivel de satisfacción en la categoría conforta del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Describir el nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de

emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021.

- Observar el nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Evaluar el nivel de satisfacción en la categoría monitorea y hace seguimiento, del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Mena D., Cántaro S., en el año 2020 en su investigación que tuvo como fin la determinación del nivel de satisfacción del usuario en el hospital sobre el cuidado brindado por la enfermera del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. La investigación es cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal, 89 pacientes constituyeron la muestra, se usó la técnica de la encuesta y su instrumento es el CARE-Q. Resultados: el 87% posee un grado alto de satisfacción, el 12% posee mediana satisfacción y el 1% posee baja satisfacción. Conclusiones: El nivel de satisfacción del usuario en hospitalización en relación al cuidado brindado por la enfermera del servicio de emergencia es alta, asimismo las dimensiones de mantener una relación de confianza y monitoreo y hacer seguimiento es medio. (6)

Ortega G., Rojas J., Vargas B., en el año 2019 en su trabajo que tiene como fin la valoración del nivel de satisfacción de los usuarios sobre los cuidados de de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal. 264 pacientes conformaron la muestra. La técnica usada para recolectar datos es la encuesta y su instrumento es el cuestionario de Evaluación care – Q (caring assessment instrument) en el cual se tiene en cuenta 6

dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento. (7)

Asencios V., en el año 2019 en su investigación teniendo como la determinación del nivel de satisfacción de pacientes en cuanto a las atenciones del personal de enfermería en la unidad de emergencias de la clínica Javier Prado. La investigación es cuantitativa, descriptivo y transversal. 144 pacientes constituyeron la muestra, se uso como técnica la encuesta y su instrumento el care Q. Resultando: Los pacientes refirieron en todas las dimensiones alta satisfacción con un 89.6%, en un 10.4% media y ninguno insatisfecho. Conclusiones: la mayoría de los pacientes refieren alta satisfacción por las atenciones brindadas por las enfermeras. (8)

Lizana K., en el año 2018 en su trabajo teniendo como fin evaluar las atenciones de enfermería y su calidad en el área de emergencias del INEN. El estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal. 182 pacientes conformaron la muestra; el instrumento utilizado fue la lista de cotejo para evaluación de infraestructura y equipamiento y el cuestionario de satisfacción modificado. Se tuvo como resultados en infraestructura, equipamiento, personal y organización cumpliendo con los requisitos establecidos en un 56.6%, tiempo de registro en recepción duró de 0 a 5 minutos en el 94.2%, tiempos de espera fue de 0 a 5 minutos para el 58.8% y los tiempos de las atenciones del enfermero de 10 a 15 minutos en un 62%; la satisfacción del paciente es el 43.9% presentando un nivel de satisfacción que complace sobre las atenciones brindadas por las enfermeras. (9)

Gonzales Y., Payano M., en el año 2018 en su trabajo teniendo como fin la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Domingo Olavegoya. La investigación es descriptiva, transversal y observacional. 343 pacientes constituyeron la muestra , se uso la técnica de la encuesta y su instrumento el SERVQUAL modificado, teniendo como resultado: muestra un nivel total de insatisfacción con un 45,7%. La dimensión con baja valoración fueron seguridad 44,8% y empatía 50,6%.  
(10)

Ayala K., en el año 2018 en su trabajo que tienen como fin la determinacion de la Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería y su nivel en el servicio de emergencias del hospital apoyo II – Sullana ,el estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal, 200 personas adultas constituyeron la muestra Resultados:los usuarion mostraron en satisfaccion bajan con un 54.5 % ,media con un 40% y alta con un 5% con respecto a las atenciones de enfermería ,refieren en cuanto a la de puntualidad de las atenciones y claridad de los datos sobre las atenciones prestadas por las enfermeras.(11)

Chumpitaz M., en el año 2017, en su trabajo que tiene como fin la determinación de la satisfacción de los usuarios acerca de las atenciones de las enfermeras en el area de medicina, la investigación es cuantitativa, descriptiva y transversal. 60 usuarios conformaron la muestra. La encuesta se uso como técnica y el cuestionario como instrumento. Resultando el 57% tienen de 40 a 59 años, 70% son femeninas. El nivel de satisfacción del usuario brindado por las enfermeras es media con 40% y baja con 38%. En la dimensión de confiabilidad, responsabilidad es media 50%, en seguridad

es media con 40% y con tendencias a altos con 33%, en empatía es alta con 40%. Concluyo: la satisfacción del usuario es media y en todas las dimensiones es media a excepción de la empatía que es alta . (12)

Camino K., Hañari V., en el año 2017 en su trabajo que tiene como finalidad la determinación de la relación entre percepción del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el área de emergencias y observación. La investigación es descriptiva, relacional y transversal. 150 usuarios conformaron la muestra. Los instrumentos usados son la escala PCIE y Satisfacción del Paciente, Resulto: la satisfacción del paciente es medio con un 55.3% y la , percepción de los cuidados con un 28.0% equivalente a una satisfacción alta, baja con un 16.7%. La asociación entre variables es media con un 36.0%, la percepción de los cuidados es alto con un 19.3% de satisfacción . (13)

Vázquez E., Sotomayor J., González A., y Col, en el año 2017 en su trabajo cuya finalidad fue la determinación de la percepción de los pacientes en la satisfacción en un establecimiento de primer nivel . Estudio descriptivo, transversal. 395 usuarios constituyeron la muestra la técnica usada es la encuesta SERVPREF, Resultando: el 66% son femeninas, el 34% son masculinos, el promedio de edad es 42.80 y 91 años . La satisfacción de las consultas con los médicos es 65%, enfermeras 74%, personal no sanitario 59%, con el elemento tangible 82%, la accesibilidad y organización 65%, los tiempos de espera para laboratorio, gabinetes, cita

médica y referencias 49%. Concluyendo la satisfacción que se percibe con las atenciones recibidas es alto con un 60%. (14)

Olortegui J., en el año 2017 en su trabajo que tiene como finalidad verificar la asociación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del usuario de la unidad de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El estudio es cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. 118 usuarios constituyeron la muestra, se usó la encuesta como técnica. La concluyendo tienen asociación alta la calidad del servicio y la satisfacción del usuario , en la variable de la calidad de los servicios tiene un buen nivel y mediana Satisfacción de los usuarios. (15)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción**

La satisfacción es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor; individualizado, cada paciente presenta diversas categorías como fundamentales. (16)

- a) **Servicio Genérico:** Direccionado al cubrimiento de los requerimientos básicos del usuario
- b) **Servicio Esperado:** estos servicios cuentan con algunos caracteres más fuera de cubrir los requerimientos.
- c) **Servicio Enriquecido:** a los servicios antes mencionados se les agregan algunos caracteres que sobrepasan los niveles estándares. (16)

El que los usuarios estén satisfechos generan sentimientos que permiten a retornar por los mismos servicios verificándose en la en la fidelidad del usuario, usando los servicios con mayor frecuencia lo que tiene implicancia la calidad buena, el sosten de las informaciones se modifican por las recomendaciones verbales de los usuarios es mas efectiva que otra manera de publicitar los servicios de la organización . los usuarios deberían tener percepciones de experiencias inolvidables inclusive superando el esperado nivel de los servicios. (17)

Según la historia la satisfacción de los usuarios desde la antigüedad se da en establecimientos de salud que son cálidos y humanos. Se iniciaron las evaluaciones de calidad y satisfacción con la auditoria, la satisfacción del usuario es involucrarse subjetivamente, es fundamental la medición de la satisfacción en salud, los usuarios satisfechos siguen lo que le recomienda el personal sanitario, investigaciones anteriores mencionan que la calidad y satisfacción de los servicios mejoran ayudados con las opiniones vertidas por los usuarios. Las categorías de los servicios buenos consideran las dimensiones: ética, seguridad, eficiencia; accesibilidad y efectividad. (18)

### **2.2.2. Aspectos generales sobre satisfacción**

Las satisfacciones de los usuarios en salud son producto de las interacciones directas, los tratos humanos, individualizaciones , afecto y sin distinción, de ser el único, cubriendo sus requerimientos y alcanzando el bienestar. Teniendo en consideración los

estándares de calidad. Un usuario satisfecho es la carta de presentación en la calidad de atención brindada por la organización de salud. La enfermera es pieza fundamental a momento de evaluar ya que el usuario le confía sus requerimientos . (19)

### **2.2.3. Factores que influyen en la satisfacción**

La satisfacción del cliente incluye factores determinantes como: evaluar la reducción de quejas, lealtades de los usuarios ya el mismo hace evaluación entre los costos que abonara, la calidad de los servicios y sus beneficios.

El incremento de las satisfacciones son las recomendaciones de los servicios por parte de los clientes; considerando los cuidados, amabilidad y eficiencia al prestar servicios.

Los Ejercicios intelectuales de comparar e idealizar la expectativa y percepciones de prestar los servicios, los clientes le dan un valor; por lo cual esto le implica a la institución y funciones; y no las estrategias que se usa para publicitar los servicios. Asimismo, para que el usuario se muestre satisfecho con los servicios no se considera evaluar el tiempo de duración de la prestación del servicio.

(19)

### **Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del usuario es un procedimiento continuado de evaluaciones de los cuidados flexibles, basados en información enfocados en derechos de los usuarios, producto de los cuidados, percepciones de la satisfacción del usuario entre otras cosas. (20)

Este procedimiento tiene como fundamentales: la condición que se revisa de la intervención de herramientas de evaluaciones estandarizadas y medir los productos que se centran en el usuario que sean validados, fiables y con perspectivas de desempeño sostenidos en los productos que estimularan la calidad de los cuidados. (20)

### **Paciente**

Es la persona que recibe las atenciones de diversos profesionales de la salud que se someten a exámenes médicos, tratamientos o intervenciones. Considerando que el fin primordial de estos trabajos es percibir la satisfacción de los usuarios frente a las atenciones que brinda el profesional de enfermería. (21)

### **Cuidados de Enfermería**

Diversos estudiosos definen a la enfermería como “parte primordial de las prácticas de enfermería; la interrelación y adaptaciones entre los profesionales de enfermería y el ser humano, individuo o usuario cuando se ejercen las acciones de cuidado, a la visión global o integral que involucra los cuidados que se dan continuamente en la salud – enfermedad y a los cuidados que brinda la enfermera como un proceso sistematizado y direccionado hacia un objetivo. (22)

### **Satisfacción del cuidado**

Se define a la satisfacción como los sentimientos de bienestar que se siente al momento se satisfacen las necesidades.

Las satisfacciones de los pacientes en los establecimientos de salud muestran en lo fundamental de los factores siguientes: los tiempos de espera, costo o modo de pago, tratos recibidos por el personal sanitario, higiene de las áreas, niveles de comunicación entre el personal sanitario y los pacientes, acceso a al servicio de salud, entendimiento de las dificultades personales, confiabilidad de las organizaciones, competencias técnicas y seguimiento por el personal sanitario entre otras. (23)

La satisfacción tiene influencia positiva en el bienestar físico, mental y social en bien del paciente en un establecimiento de salud. La sociedad esta obligada a hacerse cargo de la salud de sus integrantes fomentando las capacidades de sobrevivir en un mundo donde continuamente se coordinan actividades evitando el riesgo de padecer enfermedades, alargando la vida y motivando a la mejora de la salud.

Patricia Larson confirma que la satisfacción del usuario con respecto a los cuidados de enfermería en el ambiente hospitalario tiene que tener evaluaciones de acuerdo con el fin de los cuidados de enfermería, los cuales son: (24)

**Accesibilidad:** se refiere a las conductas de los cuidados en asociación la ayuda apoyo y las oportunidades. (24)

**Explica y facilita:** Son las atenciones prestadas por las enfermeras y que se dan a conocer a los usuarios durante su

estancia hospitalaria, los mismos se desconocen por los usuarios o no lo entienden. (24)

**Conforta:** hacen referencia al cuidado prestado por el personal de enfermería con la finalidad de que el usuario hospitalizado, familia y apoderados sientan comodidad fortaleciendo su bienestar. (24)

**Se anticipa:** es evaluar las atenciones que la enfermera planteo anteriormente considerando los requerimientos del usuario que se encuentra en el ambiente hospitalario con el objetivo de la prevención de complicaciones. (24)

**Mantiene relación de confianza:** Son las atenciones ofrecidas por las enfermeras con el fin de que el usuario confié en la atención que brindan, estas atenciones están orientadas a la recuperación que permite mantener una relación de confianza y un acercamiento con la presencia física de las enfermeras. (24)

**Monitorea y hace Seguimiento:** Son las atenciones ofrecidas por las enfermeras que presentan conocimientos propios manifestado en lo técnico científico de los procesos a hacer en sus grupos de labor y finalizando se realiza evaluaciones para que se realice correctamente en función a los requerimientos de los usuarios. (24)

#### **2.2.4. Medición de la Satisfacción de la Calidad del Cuidado**

Patricia Larson & Ferketich en el año 1981 crearon el cuestionario care-Q sobre satisfacción del Cuidado, definiendo los cuidados como las actividades con intención que realizan los cuidados físicos

y las preocupaciones emocionales que promueve un sentimiento de seguridad.

El care-Q (caring assessment instrument) es una herramienta para evaluar las atenciones , presenta una validez interna de 0.88 a 0.97 y se adaptó y uso en diversos países, este instrumento comprende 46 comportamientos de las atenciones de enfermería que permite al paciente, mediante escalas análogas de 5 puntos, determina los comportamientos percibidos para presentar satisfacción , presenta 6 sub escalas de comportamientos: (24)

**Accesibilidad:** comprende 5 ítems (1 – 5) que hacer referencia al comportamiento de los cuidados que es esencial en la relación de apoyo y ayuda administrada oportunamente, como el acercamiento con el usuario dándole tiempo. (24)

**Explica y Facilita:** comprende 5 ítems (6 – 10) y hacen referencia al cuidado de las enfermeras dando a conocer puntos que el paciente desconoce o le es difícil de comprender de acuerdo a su patología, terapia o rehabilitación, dándole los datos requeridos de manera puntual, realizándolo fácil su ejecución de las atenciones para su bien o rehabilitación. (24)

**Conforta:** Contiene 9 ítems (11 – 19) hacen referencia al cuidado prestado por el personal de enfermería con la finalidad de que el usuario hospitalizado, familia y apoderados sientan comodidad fortaleciendo su bienestar. (24)

**Se Anticipa:** Contiene 10 ítems (20 – 29) donde se evaluara las atenciones que la enfermera planteo anteriormente considerando los requerimientos del usuario que se encuentra en el ambiente hospitalario con el objetivo de la prevención de complicaciones.. (24)

**Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 9 ítems (30 – 38) Son las atenciones ofrecidas por las enfermeras con el fin de que el usuario confie en la atención que brindan , estas atenciones están orientadas a la recuperación que permite mantener una relación de confianza y una acercamiento con la presencia física de las enfermeras. (24)

**Monitorea y Hace Seguimiento:** Contiene 8 ítems (39 – 46) y son las atenciones ofrecidas por las enfermeras que presentan conocimientos propios manifestado en lo técnico científico de los procesos a hacer en sus grupos de labor y finalizando se realiza evaluaciones para que se realice correctamente en función a los requerimientos de los usuarios. (24)

**Se consideraron los siguientes valores finales:**

<b>DIMENSION DE SATISFACCION</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
GENERAL	139 - 184	93 - 138	46 - 92
ACCESIBILIDAD	16 – 20	11 - 15	5 - 10
EXPLICA Y FACILITA	16 - 20	11 - 15	5 - 10
CONFORTA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
ANTICIPA	31 - 40	21 - 30	10 - 20
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	25 - 32	17 - 24	8 - 16

## **2.2.5. Cuidado**

Los cuidados se asocian con el acto de guardar, conservar o preservar, involucra apoyarse uno mismo a otros seres u objetos; tratando de aumentar el bienestar, evitando sufrimientos, perjuicios, incidente o daño. (25)

### **2.2.5.1. Cuidados de enfermería**

Se describen como asociaciones entre la enfermeras y los pacientes, la prestación de los cuidados tienen un fin de la mejora en la salud y calidad de vida; englobando una serie de componentes, preparación científica, intervención de la estética, la parte física y psicológica de los cuidadores en sus prestaciones, respetando la cultura y creencias del usuario cuidado, los cuidadores se comunican con la palabra, gesto y el acciones. (26).

### **2.2.5.2. Fundamentos de enfermería**

Los cuidados de enfermería surgen para la resolución de los requerimientos humanos, su evolución se dio a través de la historia; en las culturas se elegía al cuidador con algunos criterios y requisitos, designándoles un rol y responsabilidad, la enfermería se inició conjuntamente con la humanidad. El cuidado surgió en el hogar, pasando a los centros religiosos posteriormente asignándosele áreas específicas para atenderse.

Las mujeres asumieron siempre las responsabilidades de los cuidados, las crianzas del niño y la transmitir el

concepto de lo saludable y mantener la vida orientado por los instintos maternos la religión y las intuiciones , donde la religión aporta al cuidado definiciones como: sentimientos de ayuda a enfermos, inclusiones al cuidador, al pobre, rico, libre y esclavo. Los consuelos son partes de los cuidados, las atenciones en salud son de maneras gratuitas , los pacientes conllevan con paciencia su dolor.

Cuando se traslada los cuidados al hospital las atenciones se organizan se reglamenta y se documenta, resaltando la asociación entre enfermera y pacientes.

Los cuidados se ejercen al aplicar un serie de conocimientos y técnicas, actualizadas con capacitaciones cubriendo diversos requerimientos de los seres humanos en coordinación con el equipo de salud. La aportación de las enfermeras tiene un caracteres específicos y especializados con las sociedades. (27)

### **2.2.5.3. El cuidado y la relación con el paciente**

**Las interacciones personales:** Se caracterizan por el respeto, manera correcta de comunicación donde se van incluyendo sentimientos Y compromisos estos componentes mejoran la asociación. Es la interacción entre el ser humano y la sociedad definiendo los grupos de vida, salud y enfermedad.

**Afecto:** se refiere a la empatía que presentan las personas que brindan el cuidado, tienen consecuencias en el lado emotivo de la relación.

**Acción terapéutica:** las enfermeras reconocen los requerimientos y cubre satisfaciéndolos. (28)

#### **2.2.5.4. Aspectos conceptuales de los cuidados de enfermería**

Las atenciones que presta la enfermera tienen obligaciones de protección, incentivaciones y optimización de la salud evitando la aparición de patologías y lesiones utilizando los diagnósticos de enfermería, intervenciones a los requerimientos de los individuos y su comunidad; contando con enfoques sistemáticos.

##### **Características:**

- a) Desarrollo de la asociación enfermero paciente
- b) Asistir la respuesta humana y el entorno
- c) Revisar la información subjetiva y objetiva de la persona
- d) Emplea el conocimiento científico en cada problemática de la salud
- e) fortalece el conocimiento y se capacita continuamente
- f) participa en políticas de salud y justicia social

##### **Tipos de cuidados:**

**Cuidados indirectos:** Donde las enfermeras realizan atenciones que se relacionan con la rehabilitación de la salud del usuario, coordinación y trámite administrativo.

**Cuidados directos:** son las atenciones directas que realizan con el usuario. (29)

### **2.2.6. Emergencia**

Son situaciones súbitas inesperadas con riesgos inminentes de muerte o daño, motivo por el cual debe ser intervenido de inmediato por el personal sanitario corresponden los usuarios de prioridad de atención I y II.

Los perfiles del personal en la emergencia es salvar vidas de los usuarios graves, sin alargar la muerte, prestando servicios con características científicas y tecnológicas para maximizar los beneficios de los pacientes en salud, con ayuda del equipo de salud.

#### **Unidad de emergencia:**

Área física dispuesta para brindar atenciones inmediatas de usuarios que requieren servicios las 24 horas teniendo en cuenta la complejidad del establecimiento de salud.

Los compromisos de la salud o daños se clasifican en:

- Prioridad I Emergencias o gravedades súbitas extremas
- Prioridad II Urgencias Mayores
- Prioridad III Urgencias Menores
- Prioridad IV Patologías Agudas Comunes

## **Distribución del ambiente en emergencias**

**Sala de Observación:** área de corta estancia hospitalaria para los cuidados, terapéutica de usuarios con prioridad I y II, no mayores a 12 horas para los usuarios de prioridad I, 24 horas de prioridad II.

### **Sala de Reanimación (Shock Trauma)**

Ambiente destinado a evaluación, diagnóstico y tratamiento de pacientes con daños de Prioridad I.

**Tópicos de Emergencia:** áreas para evaluar, diagnosticar y tratar a los usuarios de prioridad II y III, tantos usuarios de medicina, cirugía y traumatología

**Triaje:** área donde se evalúa y prioriza los daños especificando sus cuidados que brindan a los usuarios que entran a emergencias.

**Equipamiento:** área donde se encuentra materiales y equipos contara con necesarios para atender emergencias.

**Transporte:** área de emergencias donde se cuenta con un transporte para el traslado del paciente.

**Comunicación:** área destinada para la comunicación contando con los medios para realizar referencias y contrarreferencias. (33)

## **2.3. Definiciones conceptuales**

- **Satisfacción:** La satisfacción es un proceso subjetivo, mental que evoca en un juicio de valor; individualizado, cada paciente presenta diversas categorías como fundamentales. (16)
- **La satisfacción del paciente** La satisfacción del usuario es un procedimiento continuado de evaluaciones de los cuidados flexibles,

basados en información enfocados en derechos de los usuarios, producto de los cuidados, percepciones de la satisfacción del usuario entre otras cosas. (20)

- **Cuidado:** Los cuidados se asocian con el acto de guardar, conservar o preservar, involucra apoyarse uno mismo a otros seres u objetos; tratando de aumentar el bienestar, evitando sufrimientos, perjuicios, incidente o daño. (25)
- **Accesibilidad:** se refiere a las conductas de los cuidados en asociación la ayuda apoyo y las oportunidades. (24)
- **Explica y facilita:** Son las atenciones prestadas por las enfermeras y que se dan a conocer a los usuarios durante su estancia hospitalaria, los mismos se desconocen por los usuarios o no lo entienden. (24)
- **Conforta:** hacen referencia al cuidado prestado por el personal de enfermería con la finalidad de que el usuario hospitalizado, familia y apoderados sientan comodidad fortaleciendo su bienestar. (24)
- **Se anticipa:** es evaluar las atenciones que la enfermera planteo anteriormente considerando los requerimientos del usuario que se encuentra en el ambiente hospitalario con el objetivo de la prevención de complicaciones. (24)

- **Mantiene relación de confianza:** Son las atenciones ofrecidas por las enfermeras con el fin de que el usuario confíe en la atención que brindan , estas atenciones están orientadas a la recuperación que permite mantener una relación de confianza y una acercamiento con la presencia física de las enfermeras. (24)
- **Monitorea y hace Seguimiento:** son las atenciones ofrecidas por las enfermeras que presentan conocimientos propios manifestado en lo técnico científico de los procesos a hacer en sus grupos de labor y finalizando se realiza evaluaciones para que se realice correctamente en función a los requerimientos de los usuarios. (24)
- **Emergencia** Son situaciones súbitas inesperadas con riesgos inminentes de muerte o daño, motivo por el cual debe ser intervenido de inmediato por el personal sanitario corresponden los usuarios de prioridad de atención I y II.. (3)

#### 2.4. Formulación de hipótesis

El Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería es medio en el Servicio de Emergencia del Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.

#### 2.5. Variables

- Nivel de Satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería.

### 2.5.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	NIVEL DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE REFERENTE AL CUIDADO DE ENFERMERIA	Cualitativa	Es la respuesta al proceso mental y subjetivo. (16) a las acciones e interrelación de la enfermera y el paciente. (23)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> <li>• Se anticipa</li> <li>• Mantiene relación de confianza</li> <li>• Monitorea y hace seguimiento.</li> </ul>	<p>pregunta 01 a la 05 (Bajo=5 a 10, Medio =11 a 15, Alto=16 a 20)</p> <p>pregunta 06 a la 10 (Bajo=5 a 10, Medio =11 a 15, Alto=16 a 20)</p> <p>pregunta 11 a la pregunta 19 (Bajo=9 a 18, Medio =19 a 27, Alto=28 a 36)</p> <p>pregunta 20 a la 29 (Bajo=10 a 20, Medio =21a 30, Alto=31 a 40)</p> <p>pregunta 30 a la 38 (Bajo=9 a 18, Medio =19 a 27, Alto=28 a 36)</p> <p>pregunta 39 a la 46 (Bajo=8 a 16, Medio =17 a 24, Alto=25 a 32)</p>	<p>Nivel Bajo=46 a 92 puntos</p> <p>Nivel Medio =93 a 138 puntos</p> <p>Nivel Alto=139 a 184 puntos</p>	ordinal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño metodológico**

El estudio es descriptivo prospectivo, de corte transversal, el cual la descripción de la variable satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería. La investigación es observacional, porque no incurrirá en desarrollar la variable.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población está conformada por pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, registrándose una población de 400 pacientes.

##### **3.2.2. Muestra**

El tipo de muestra para el estudio que realice fue Muestreo Aleatorio simple, conformada por 115 pacientes ya que la población a encuestar fue al azar. Para la obtención de la muestra aplique la siguiente fórmula.

Alpha = 0.0500 (two-sided)

Power = 0.8000

Alternative p = 0.5900

Esta formula que se usó para la descripción y análisis en donde se necesita asociar dos proporciones de una población. Se aplico valores estadísticos el Alpha: 0.05, y un poder de 0.80. Que son valores estándares para poblaciones. Obteniendo que el menor tamaño muestral es de 115 que se estimo para esta población. Considerando que a cantidades mayores de muestras mayor es la representación de la población. Dicho análisis se ha realizado con el programa Stata v. 16.

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios voluntarios en la participación de la investigación.
- Usuarios que acuden a emergencias.
- Pacientes Conscientes en tiempo espacio y persona

#### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no quieran participar en el estudio.
- pacientes desorientados en tiempo espacio y persona.

### **3.3. Técnicas de Recolección de Datos/Descripción de Instrumentos**

#### **3.3.1. Técnica**

En la siguiente investigación la técnica que se uso es la encuesta y su instrumento el cuestionario CARE Q o escala de satisfacción del usuario de los cuidados de Enfermería para la recoger la información.

#### **3.3.2. Instrumento**

Para ejecutar la investigación se empleo el cuestionario cuestionario I CARE–Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario para evaluar las atenciones o escalas de satisfacción de los usuarios de los cuidados de enfermería el instrumento presenta subescalas permitiendo la identificación de la percepción y expresión de los usuarios en la prestación de los cuidados del cuidado. Las respuestas comprenden de 4 valores: nunca=1, a veces =2, casi siempre=3, siempre=4. (22).

La escala para medir el Nivel de satisfacción, es alto, medio, bajo. (23) La herramienta comprende 06 categorías de comportamiento Categoría accesibilidad, explicar y facilitar, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

Considerando los siguientes valores finales: **ANEXO 01**

<b>DIMENSION DE SATISFACCION</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
GENERAL	139 - 184	93 - 138	46 - 92
ACCESIBILIDAD	16 - 20	11 - 15	5 - 10
EXPLICA Y FACILITA	16 - 20	11 - 15	5 - 10
CONFORTA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
ANTICIPA	31 - 40	21 - 30	10 - 20
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	25 - 32	17 - 24	8 - 16

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Los datos obtenidos del instrumento fueron ingresados en el programa Microsoft Excel, para luego ser analizadas en el programa del SPSS versión 24.

#### **• Análisis univariado**

Para la variable satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería se utilizará la prueba estadística de coeficiente de correlación la prueba chi-cuadrado. Asimismo, se utilizará la distribución de frecuencias y porcentajes.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para la aplicar el cuestionario Care Q se solicitó permiso a la dirección del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico. Asimismo antes de la aplicación del cuestionario se aplicó el consentimiento informado. **ANEXO 02.**

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1. Resultados**

**TABLA 01**  
**DATOS SOCIODEMOGRAFICOS DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021**

<b>EDAD</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>15 a 28</b>	20	17.39
<b>29 a 39</b>	41	35.65
<b>40 a 49</b>	34	29.57
<b>&gt;50</b>	20	17.39

  

<b>SEXO</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>FEMENINO</b>	43	37.39
<b>MASCULINO</b>	72	62.61

  

<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>
--------------	------------	------------

**Interpretación:** En la tabla de datos sociodemográficos del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021 de un total de 110 pacientes encuestados se observa en cuanto a la edad de 15 a 28 años es el 17.39%, de 29 a 39 años es el 35.65%, de 40 a 49 años es el 29.57% y mayores de 50 años es el 17.39% donde la edad que predomina es la de 29 a 39 años, y las edades extremas como las de 15 a 28 y más de 50 años son las que menos prevalecen.

**TABLA 02**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO**  
**DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL**  
**REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

NIVEL DE SATISFACCION	N	%
<b>BAJO</b>	2	1.74
<b>MEDIO</b>	113	98.26
<b>Total</b>	115	100

**Interpretación:** En la presente tabla de nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021 de un total de 110 pacientes encuestados se observa que el 1.74% es bajo y el 98.26% es medio donde en general se tiene un valor medio, cabe resaltar que este valor está muy cercano al 100 % de la muestra estudiada.

**TABLA 03**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LA**  
**ACCESIBILIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE**  
**EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL**  
**ALCIDES CARRIÓN 2021**

Accesibilidad	N	%
BAJO	45	39.13
MEDIO	50	43.48
ALTO	20	17.39
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** En la presente tabla de nivel de satisfacción del paciente con respecto a la accesibilidad del cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021 de un total de 110 pacientes encuestados se observa que un 39.13% es bajo, el 43.48 es Medio y el 17.39% es alto.

**TABLA 04**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA EXPLICA Y FACILITA DEL**  
**PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE**  
**CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021**

Explica y Facilita	N	%
BAJO	20	17.39
MEDIO	83	72.17
ALTO	12	10.43
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción en la categoría explica y facilita del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021 de un total de

110 pacientes encuestados se observa que el 17.39% es bajo, el 72.17 es medio y el 10.43% es alto.

**TABLA 05**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA CONFORTA DEL**  
**PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE**  
**CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

<b>Conforta</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	30	26.09
<b>MEDIO</b>	65	56.52
<b>ALTO</b>	20	17.39
<b>Total</b>	115	100

**Interpretación:** En la presente tabla nivel de satisfacción en la categoría confortata del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021 de un total de 110 pacientes encuestados se observa que el 26.09% es bajo, el 56.52% es medio y el 17.39% es alto.

**TABLA 06**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CATEGORÍA SE**  
**ANTICIPA CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL**  
**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE**  
**CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021**

<b>Anticipa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>MEDIO</b>	115	100
<b>Total</b>	115	100

**Interpretación:** En la tabla nivel de satisfacción del paciente en la categoría se anticipa con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021, de un total de 110 pacientes encuestados se observa que el 100% es medio se ve que la totalidad opina que se anticipa.

**TABLA 07**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MANTIENE RELACIÓN DE**  
**CONFIANZA, DEL PACIENTE REFERENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA**  
**EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE**  
**CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021**

<b>Mantiene Relación de Confianza</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>BAJO</b>	11	9.57
<b>MEDIO</b>	104	90.43
<b>Total</b>	115	100

**Interpretación:** En la presente tabla de nivel de satisfacción en la categoría mantiene relación de confianza, del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Daniel

Alcides Carrión 2021 de un total de 110 pacientes encuestados se observa que el 9.57% es bajo y el 90.43% es medio donde el medio es la cantidad que supero y casi alcanza la totalidad de la muestra.

**TABLA 08**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CATEGORÍA MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021**

Monitorea y Hace Seguimiento	n	%
<b>BAJO</b>	16	13.91
<b>MEDIO</b>	74	64.35
<b>ALTO</b>	25	21.74
<b>Total</b>	115	100

**Interpretación:** En la presente tabla de Nivel de Satisfacción en la categoría monitorea y hace seguimiento del paciente con respecto al cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia Del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión 2021 de un total de 110 pacientes encuestados se observa que el 13.9% es Bajo, el 64.35% es medio y el 21.74% es alto donde el medio es el valor supera más del 50% de la muestra estudiada.

## 4.2. Discusión

En este estudio se investigó la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con esos cuidados. Los hallazgos revelaron que ningún de los cuidados de enfermería alcanzó el nivel deseable de atención de enfermería. Al medir la satisfacción del usuario, se está evaluando la calidad del servicio, para ello es muy importante la opinión del cliente y conocer que elementos necesitan mejorar; enfermería tiene un objetivo trazado brindar cuidados en su nivel más alto, el cual va acompañado de elementos como resguardar, holgura, soporte; los antecedentes recientes dan señal que se está mejorando la apreciación de los pacientes relacionado al cuidado que realizan las enfermeras.

En este estudio se evidencio los siguientes resultados en los datos Sociodemográficos se observa en cuanto a la edad a 28 años es el 17.39%, de 29 a 39 años es el 35.65%, de 40 a 49 años es el 29.57% y mayores de 50 años es el 17.39% donde la edad que predomina es la de 29 a 39 años, y las edades extremas como las de 15 a 28 y más de 50 años son las que menos prevalecen. Asimismo, cuanto al nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería se observa en general se tiene un valor medio de satisfacción con un 98.26% y un mínimo porcentaje se encuentra insatisfechos con un 1.74%. esos valores son contrastados con el estudio de Mena D., Cántaro S., donde obtuvo los siguientes resultados el 87% presenta un grado de satisfacción alta, el 12% presenta satisfacción media y el 1% nivel de satisfacción baja (6). También se contrasta con Asencios V., donde se muestra un porcentaje mayor de los usuarios que refieren sentirse con una alta satisfacción de acuerdo a la atención que

brinda la Enfermera (8). Así como también se contrasta con el estudio de Lizana K., donde hallo que la satisfacción del usuario mostro que el 43.9% tienen un nivel de satisfacción complacida de acuerdo a la atención que brinda la Enfermera (9). Y corroborado con la Teoría de enfermería de Hildergard Elizabeth Peplau se basó en la enfermería psicodinámica, describe las asociaciones interpersonales, en la que analiza la relación de enfermera/o-paciente. (32)

En cuanto a la categoría sobre la accesibilidad del cuidado se evidencia que el 43.4% tiene una accesibilidad mediana y un 39.13% es bajo y un menor porcentaje es 7.39% es alto. Estos resultados se contrastan con el estudio de Asencios V., donde los pacientes manifestaron en las seis dimensiones sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos (8). Con el estudio de Vázquez E., Sotomayor J., González A., y Col, donde la accesibilidad es un 65% (14).

En la categoría explica y facilita se puede evidenciar que el 72.1% es medio donde la gran mayoría tiene una mediana satisfacción y asimismo tan solo el 10.4% es alto el cual es mínimo y un menor porcentaje es bajo con un 17.3%. Se contrasta estos resultados con el estudio de Asencios V., donde los usuarios expresaron en las seis dimensiones sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos (8).

En la categoría conforta se evidencia que el predominio es el medio con un 56.52%, un menor porcentaje es alto con un 26.09% y un menor porcentaje

es alto. es similar al estudio de Asencios V., donde los pacientes manifiestan en las seis dimensiones sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos (8).

En la categoría se anticipa con respecto al cuidado el 100% es medio se ve que la totalidad opina que se Anticipa. Donde estos resultados son similares al estudio de Asencios V., donde los usuarios expresaron en las seis dimensiones sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos (8).

En la categoría mantiene relación de Confianza del paciente el predominio es medio con un 90.43% y un mínimo porcentaje es bajo con un 9.57%, donde el medio es la cantidad que supero y casi alcanza la totalidad de la muestra. so contrasta estos resultados con el estudio de Mena D., Cántaro S., donde las dimensiones de mantenimiento de una relación de confianza y monitoreo y hace seguimiento es media (6).

En la categoría monitorea y hace seguimiento del paciente se muestra que el medio es el predominante con un 64.35% , con un menor porcentaje es el alto con un 21.74% y un mínimo porcentaje es bajo con un 13.9% , donde el Medio es el valor supera más del 50% de la muestra estudiada. Donde estos resultados son similares al estudio de Asencios V., donde los usuarios expresaron en las seis dimensiones sentirse en un 89.6% altamente satisfechos, en un 10.4% medianamente satisfechos y ninguno manifestó sentirse bajamente satisfechos (8).

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

#### 5.1. Conclusiones

Dentro de nuestro estudio después de un análisis se llega a conclusiones siguientes :

- Dentro de los datos sociodemográficos se evidencia en cuanto a la edad que la edad que predomina dentro del estudio es de 29 a 39 años con un 35.65%, y las edades extremas como las de 15 a 28 y más de 50 años son las que menos prevalecen.
- Asimismo en el nivel de satisfacción del paciente con respecto a los cuidados de enfermería se observa en general se tiene un valor medio de satisfacción con un 98.26% y un mínimo porcentaje se encuentra insatisfechos con un 1.74%.
- En la categoría sobre la accesibilidad del cuidado se evidencia que el 43.4% tiene una accesibilidad mediana y un 39.13% es bajo y un menor porcentaje es 7.39% es alto.
- En la categoría explica y facilita se puede evidenciar que el 72.1% es medio donde la gran mayoría tiene una mediana satisfacción y asimismo tan solo el 10.4% es alto el cual es mínimo y un menor porcentaje es bajo con un 17.3%

- En la categoría conforta se evidencia que el predominio es el medio con un 56.52%, un menor porcentaje es alto con un 26.09% y un mínimo porcentaje es bajo.
- En la categoría se anticipa con respecto al cuidado el 100% es medio se ve que la totalidad opina que se Anticipa.
- En la categoría mantiene relación de confianza del paciente el predominio es medio con un 90.43% y un mínimo porcentaje es bajo con un 9.57% donde el medio es la cantidad que supero y casi alcanza la totalidad de la muestra.
- En la categoría monitorea y hace seguimiento del paciente se muestra que el medio es el predominante con un 64.35%, con un menor porcentaje es el alto con un 21.74% y un mínimo porcentaje es bajo con un 13.9%, donde el medio es el valor supera más del 50% de la muestra estudiada.

## 5.2. Recomendaciones

Asimismo, de acuerdo al análisis de las conclusiones y resultados se brinda las siguientes recomendaciones para este estudio.

- Recomendamos al Hospital R.D.C.Q. Daniel Alcides Carrión formalizar políticas que ayuden a la promoción de realizar valoraciones periódicos de satisfacción de los cuidados de enfermería a los usuarios del área de emergencias con la finalidad de realizar mejoras continuas alcanzando una óptima satisfacción del usuario con respecto a los cuidados de las enfermeras.
- Implementar capacitaciones continuas con respecto a los cuidados brindados por las enfermeras permitiendo la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios.
- Motivar las prácticas de teorías y modelos de enfermería fortaleciendo permitiendo mejorando los factores que influyen en la satisfacción de los cuidados de la enfermeras.
- Realizar investigaciones similares acerca de la satisfacción de los cuidados de enfermería.
- Asimismo continuar desarrollando estudios sobre la satisfacción de los usuarios localmente y regionalmente en otras organizaciones de salud y hacer comparaciones con otros estudios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Perú, 2012
2. MINSA. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Perú, 2004
3. Bautista L., Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. CHIA. vol. 1: 74-84; 2008
4. Lazo O., Santivañez A., Atención de salud con calidad. 1. ed. Lima: Rep - Sac; 2018
5. Gerónimo R., Guzmán L., Magaña L., Ramos K. Calidad de servicio en la Consulta Externa de un Centro de Salud Urbano de Tabasco; Vol.9.No 35:11-15.2017.
6. Mena D., Cántaro S., Nivel de Satisfacción del Paciente Hospitalizado Frente al Cuidado que Brinda la Enfermera del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Enero-Marzo 2020
7. Ortega G., Rojas J., Vargas B., Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre el Cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional.2019
8. Asencios V., Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado. 2019
9. Lizana K., Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018

10. Gonzales Y., Payano M., satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital domingo Olavegoya.Universidad Nacional del Centro del Perú; 2018
11. Ayala K.,Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018
12. Chumpitaz M., Nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional Maria Auxiliadora. 2017
13. Camino K., Hañari V., Percepción del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia Observación del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa; 2017
- 14.** Vázquez E., Sotomayor J., González A., y Col, Satisfacción del Paciente en el Primer Nivel de Atención Médica. Revista de Salud Pública, 20. (2): 254-257; 2018
15. Olortegui J.,Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017
16. PuchKu G., Uicab-Pool G., Ruiz M., Castañeda H., Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado Rev. Enferm Inst Mex. 24(2): 123-8; 2016.
17. Rosales G., Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima, 2016

18. Landman C., Cruz M., García E., Satisfacción usuaria respecto a Competencia de Comunicación del Profesional de Enfermería Ciencia y Enfermería, (1): 91-102; 2015.
19. Lenis C., Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Chia. (3): 415-425. Colombia, 2015
20. Pat-Pech M., Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 25(2): 119-2; 2017
21. Loza J., Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014. Rev Inv Sci. (1): 03-20, Bolivia, 2015
22. Viñas V., Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Revista del CLAD Reforma y Democracia. Vol. 32: 1-13; 2005
23. Denove C., Power J. La satisfacción del cliente. California: Portfolio; 2006
24. Vásquez E., Sotomayor J., Gonzales A., y Col. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención medica. rsap. Vol. 2: 254-257;2018
25. Vergara J., Quesada V., Blanco I. Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universidad Católica del Norte; Vol.35. 380-400; 2012.
26. Mora C. La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. REMark. vol. 2:146-162; 2011
27. Coronado J., Escalas de Medicion.SIIU.2 (2): 104-125; 2007

28. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Ciencia Y Cuidado*, Vol.1; 13-23; 2012
29. Vélez E., Investigación en Enfermería, Fundamentos de la Disciplina *Rev Adm Sani. V 2: 341-56; 2009*
30. Rivero N., González M., González M., Núñez M., Hornedo I., Rojas M., Valoración Ética del Modelo de Dorotea Orem. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 3: 1-11; 2007
31. Delgado M., Hernández R., Ostiguín R., y col., Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. *ENEO-UNAM*, vol. (1): 24-27; 2007
32. Manual CTO: Oposiciones de Enfermería, Modelo y teorías de enfermería: características generales de los modelos y principales teóricas.2015

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MODELO DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q

#### (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

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

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

**SEXO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

#### ITEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES-ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos				
2	La enfermera le da los procedimientos a tiempo				

3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede				

	formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				

16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la				

	enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica				

27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule				

	preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				

**MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**

39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y				

	allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

## ANEXO 02



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE ENFERMERIA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Milagros Castro Aliaga Bachiller en Enfermería de la Universidad Peruana del Centro, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por medio de la presente es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que estoy realizando mi investigación **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021”** para la obtener el título de Licenciada en Enfermería. Para lo cual se realizará un formulario con preguntas, esta investigación no lo perjudicara asimismo no tiene costo alguno. Si Ud. está de acuerdo en participar de la investigación, solicito pueda firmar el presente documento.

Agradeciendo su participación y colaboración.

**Firma**.....

**Nombres y Apellidos**.....

**N° de DNI**.....







"Año del Bicentenario del Perú 200 años de Independencia"

Huanuco, 12 de Marzo del 2021

OFICIO N° 064- HRDCODAC-C-2021

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO

Presente. -

ASUNTO: ACEPTACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente; visto el Oficio N°006-PCS-EPE-UPeCEN-2021, en el que solicitan autorización para la aplicación de encuestas del trabajo de investigación Títulado Nivel de Satisfacción del Paciente con Respecto al cuidado que Brinda la Enfermera en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico, presentado por la estudiante Milagros Castro Allaga. Se da la Autorización para la aplicación de las encuestas en el Servicio de Emergencias, donde se brindará las facilidades para su ejecución.

Sin otro particular me despido de usted no sin antes agradecer la atención a la presente.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL - JUNTA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO  
QUIRÚRGICO "GABRIEL A. GARCÍA" - HUANCOS  
C. Jorge Antonio López Peña  
DIRECTOR GENERAL  
M.P. N° 46418

*[Handwritten signature]*