



**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Decanato de Académico de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Enfermería**

Título:

Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias

Grado a Obtener:

Especialidad en Enfermería en Urgencias

Nombre del Estudiante:

L.E Edith De La Cruz Flores

L.E Abigail Duran Valerio

Nombre del Asesor:

ME. Ana María Torres Roldán

Mtra. Florentina Salazar Mendoza

Puebla, Puebla. México; Febrero, 2021.



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Tabla de Contenido

Resumen

Capítulo I Introducción

1.1 Problema de investigación **01**

1.1.1 Pregunta de investigación **05**

1.2 Justificación **05**

1.3 Objetivos General y Específicos **09**

Capítulo II Marco de Investigación

2.1 Marco Teórico **10**

2.1.1 Derivación teórico-Empírica **15**

2.2 Definición de términos **15**

Definición conceptual

Definición operacional

2.3 Revisión de la Bibliografía **18**

Capítulo III Método

3.1 Enfoque metodológico **21**

3.2 Diseño de la investigación **21**

3.3 Población, Muestra y Muestreo **21**

3.3.1 Población- Características de los participantes **21**

3.3.2 Procedimientos de muestreo **21**

3.3.3 Tamaño de la muestra **22**

3.4 Criterios de Selección **22**

3.4.1 Criterios de inclusión **22**

3.4.2 Criterios de exclusión	22
3.4.3 Criterios de eliminación	22
3.5 Procedimientos de medición de variables y recolección de datos	22
3.6 Instrumentos de medición	23
3.7 Aspectos éticos	24
3.8 Estrategia de análisis de datos	25
Capítulo IV Resultados	
4.1 Descripción de los datos	00
4.1.1 Descripción	00
4.2 Discusión	00
4.3 Conclusión	27
4.4 Recomendaciones	29
Referencias	30
Apéndice y materiales complementarios	34
Apéndice A Carta de autorización de tema de investigación	34
Apéndice B Carta de asesor principal	35
Apéndice C Carta co-asesor	36
Apéndice D Cesión de derechos	37
Apéndice E Oficio de solicitud de aplicación de encuestas	38
Apéndice F Carta de consentimiento informado	39
Apéndice G Instrumento de recolección de datos	40
Apéndice H Cronograma de actividades	44

Dedicatoria

A nuestro Dios y a Sr. Santiago apóstol que me bendicen con salud, y así mismo me permiten vivir en este mundo terrenal, por la fortaleza que me brindan día a día, la oportunidad de tener aquellas personas que me motivan a superarme personalmente y profesionalmente.

Mi padre: un hombre que me enseñó a ver la vida de diferente enfoque, el que me ha acompañado con su esencia, sus recuerdos y sus palabras de exigencia en esta etapa de mi vida, al cual no solo le debo la vida sino mi profesión. Esta tesis es un logro más aun cuando no estás físicamente se que estás orgulloso de mi, Sr. Artemio De la Cruz Navarrete.

Mi madre: una mujer amorosa, Sra. Margarita Flores Albañil, con gran humildad, son valores que la hacen ser la mejor madre que dios me pudo dar, a ti mamita te dedico este escalón más de mi vida, porque con tus consejos, compañía, palabras de fortaleza concluimos esta tesis con satisfacción. ¡Un te amo eterno!

A mi hijo: ese pedacito de mi que siempre me ve con admiración a él le dedico también mis esfuerzos de superación con tanto amor y con la finalidad de que aprendas de mi, que la superación es parte del ser humano; que siempre debemos de ver al cielo y seguir por más; por que para ser mejor hay que desear serlo, Jesús Santiago.

A José Andraca Sánchez que creyó en mí y que siempre estuvo conmigo en los momentos difíciles, siempre con palabras de motivación, y sobretodo con ese apoyo incondicional, que lo hacen único.

A nuestra asesora ME Ana María Torres Roldán, por su apoyo en nuestro trabajo de investigación.

Resumen

Introducción: Según Avedis Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades. La satisfacción del paciente es uno de los objetivos más importantes de cualquier sistema de salud. **Objetivo:** De este estudio será describir la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero. **Método de estudio:** Se tratará de un estudio observacional-descriptivo-transversal. La población estará conformada por pacientes que acuden al servicio de urgencias. El instrumento utilizado en esta investigación es el “Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería”, (Hinshaw y Atwood, 1982). La escala de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.85, aceptable de acuerdo con (Polit & Hungler, 2006). Consta de dos apéndices, siendo el apéndice A la cédula de datos personales y el apéndice B el cuestionario con 23 con escala de tipo Likert en la cual la numeración va desde 1 corresponde a “totalmente desacuerdo”, 2 en “desacuerdo”, 3 “mínimo acuerdo”, 4 “moderado acuerdo” y 5 “completamente de acuerdo”. **Conclusión:** La satisfacción del paciente es importante ya que es un indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. En la actualidad ha repercutido en casos legales afectando el desarrollo profesional, por lo cual se pretende enriquecer conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados con trato humanizado y digno.

Palabras clave: Satisfacción, Cuidado, Enfermería.

Abstract

Introduction: According to Avedis Donabedian, measuring patient satisfaction with nursing care is an indicator of quality. User perception are concepts and attitudes that build from their expectations and the satisfaction of their needs. Patient satisfaction is one of the most important goals of any healthcare system. **Objective:** Of this study will be to describe the perception of satisfaction of the user's nursing care in the emergency service of a second-level hospital in the state of Guerrero. **Study method:** It will be an observational-descriptive-cross-sectional study. The population will be made up of patients who attend the emergency service. The instrument used in this research is the "Patient Satisfaction with Nursing Care Instrument" (Hinshaw and Atwood, 1982). Cronbach's Alpha reliability scale of 0.85, acceptable according to (Polit & Hungler, 2006). It consists of two appendices, appendix A being the personal data card and appendix B the questionnaire with 23 with a Likert-type scale in which the numbering goes from 1 to "totally disagree", 2 to "disagree", 3 "minimal agreement ", 4" moderate agreement "and 5" completely agree ". **Conclusions:** Patient satisfaction is important since it is an indicator of quality of care in developed countries. At present it has had an impact on legal cases affecting professional development, for which it is intended to enrich knowledge for the treatment of the patient in order to improve the effectiveness, efficiency and safety of the execution of care with humane and dignified treatment. **Keywords:** Satisfaction, Care, Nursing.

Capítulo I

Introducción

1.1 Problema de Investigación

De acuerdo con la (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017), la experiencia de los pacientes está relacionada de forma significativa con la satisfacción con el sistema de atención de salud, según el Commonwealth Fund examinó el desempeño de los sistemas de salud en 11 países de altos ingresos, observó que el 87% de los pacientes de esos países calificaban la calidad de la atención como “buena”, “muy buena” o “excelente”. En estudios de países de ingresos medianos de las Américas, solo el 40% aproximadamente calificaron la calidad de atención como “buena”, “muy buena” o “excelente”, (OMS, 2017).

En el contexto internacional la cobertura sanitaria universal (CSU) implica que todas las personas y comunidades reciban los servicios de salud que necesitan sin tener que pasar penurias financieras para pagarlos, cerca de la mitad de la población mundial carece de acceso integral a los servicios sanitarios básicos, más de 930 millones de personas (casi el 12% de la población mundial) gastan al menos un 10% de su presupuesto familiar para pagar los servicios de salud (OMS, 2017).

Se determinó que el 60% de estudios a nivel internacional los pacientes están satisfechos con la atención personalizada dada por el personal de enfermería que se dedica a la enfermería obteniendo como porcentaje significativo entre regular a malo un 40% encontrando mayor déficit en la relación interpersonal. Internacionalmente la ciencia avanza y cuentan con los equipos de mayor tecnología y constantes capacitaciones al alcance de los profesionales a pesar de todo esto el nivel de satisfacción es regular (García, 2018).

En México según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2017), el porcentaje de satisfacción de los servicios de salud es del 50.2% en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), de 44.4% en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y en los servicios de salud estatales de 47.7% obteniendo un porcentaje bajo similar al obtenido en el 2015 (INEGI, 2017).

En los últimos años, ha habido un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia como eje central en la percepción del cuidado, desde la perspectiva del paciente se evalúa la calidad de la atención de enfermería. Esto proporciona información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes, según Avedis Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades (Puch-Ku, Uicab-Pool, Ruiz, & Castañeda, 2016).

La calidad del cuidado de enfermería es un término conocido desde los tiempos de Florence Nightingale, quien postuló que “las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si se comparan tratamientos con resultados”, en México se estableció (en el Programa Nacional de Salud) el Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), cuyos componentes fueron otorgar servicios efectivos y seguros que respondan a las expectativas de los usuarios y midan de manera regular la satisfacción del paciente (Puch-Ku, Uicab-Pool, Ruiz, & Castañeda, 2016).

La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos, de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios, además, la calidad de atención es condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social

determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos, los servicios de emergencia son considerados como la zona donde se percibe la mayor insatisfacción por parte de los usuarios (Gómez, Dávila, Campins, & Colmenarez, 2017).

De acuerdo a Torres, Jélvez y Vega mencionan que un servicio de salud tiene como principal objetivo mantener, restaurar y promover la salud mediante una interacción constante entre el usuario (o paciente) y los proveedores, por lo tanto, todos los esfuerzos se enfocan para mejorar la calidad de la atención al paciente, posteriormente él será el mejor juez para evaluarla”, pues en México, el sistema de salud “surge como respuesta social para atender las necesidades de salud de la población y promover su pleno desarrollo (Vizcaino, Vizcaíno, & Fregoso, 2018).

Entender la satisfacción exclusivamente como la cumplimentación de las necesidades del usuario, sería una aproximación demasiado simplista teniendo en cuenta que se trata de una variable compleja, de difícil conceptualización y más aún en contextos sanitarios, tiempos de espera que suelen percibirse por los usuarios como elevados, una atención recibida que se percibe como breve o aspectos como la comunicación con el personal (Fernández & Vílchez, 2018).

La dificultad en el acceso a los servicios sanitarios, los tiempos de espera elevados, la información deficitaria o no comprendida o percibida por los progenitores en sus hijos, son variables asociadas a mayores niveles de alteración emocional, variables asociadas a mayor insatisfacción en pacientes y familiares, tanto en servicios generales de urgencias como en servicios pediátricos (Fernández & Vílchez, 2018).

El significado de la atención y la percepción de asistencia calificada para los pacientes en el departamento de emergencias está influenciado por la calidad de las relaciones interpersonales, la empatía, los profesionales que están abiertos a hablar y escuchar, y la validación de la

información que proporcionan; Además, existe una discrepancia entre lo que los enfermeros de emergencia consideran importante, que son las capacidades de comunicación, el pensamiento crítico y la sensibilidad (Saviato, Mercer, Carvalho, & Ribeiro, 2019).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2019) evalúa la calidad de los cuidados de enfermería a través del indicador trato digno, el cual es calificado por los pacientes de manera satisfactoria; por un lado la Encuesta Nacional de Satisfacción a Dechohábientes reporta un 82% de satisfacción, Trato Adecuada y Digno, el 89.05 % de satisfacción, no obstante, el resultado no es confiable, ya que el paciente no responde de manera libre. Asimismo, hay comentarios por parte de los pacientes, quienes refieren que el personal de enfermería no da una continuidad a los cuidados que proporciona en los tres turnos durante su estancia hospitalaria.

Hoy en día conocer la perspectiva de los pacientes en el servicio de urgencias sobre el trato brindado por parte del personal de enfermería es de suma importancia teniendo en cuenta que es uno de los servicios por ende más demandantes y en donde podemos encontrar mayor descontento por parte de los usuarios, ya que un gran porcentaje del personal de enfermería cursa con alta carga de trabajo, interactúan con problemas, desde la falta de insumos así como malas condiciones laborales.

Por tal motivo es importante tener en cuenta que la experiencia del usuario se reconoce cada vez más como un factor fundamental para mejorar la calidad asistencial. Esta debe ser monitoreada y examinada para mejorar la atención a los usuarios. Es importante realizar

investigaciones de esta índole para identificar fortalezas, oportunidad, amenazas y debilidades para mejorar la calidad de la atención con un enfoque más humanitario.

La presente investigación se llevará a cabo para conocer el nivel de satisfacción del paciente en cuanto a la atención percibida en el servicio de urgencias por parte del personal de enfermería, ya que en la actualidad ha repercutido en casos legales afectando el desarrollo profesional, por lo cual se pretende enriquecer conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados y de esta manera contribuir en la ciencia de la salud al avanzar en la estandarización y unificación de criterios fortaleciendo las intervenciones del equipo de enfermería hacia el paciente, por lo tanto, se concluye con la siguiente pregunta de investigación.

1.1.1 Pregunta de Investigación.

¿Cuál es la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero?

1.2 Justificación

La enfermería tiene corresponsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, así como de la contribución en su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los usuarios. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación contribuye en la ciencia de la salud a medir la satisfacción del Cuidado de Enfermería en Urgencias, de esta manera se pretende conocer de forma congruente al nivel de atención que se ofrece, así mismo conocer los factores y consecuencias que conlleva una mala praxis; al no dar satisfacción a los usuarios tendremos por ende un inadecuado desempeño laboral, tendremos consecuencias institucionalmente de primera instancia y de mandas laborales por la comisión de derechos humanos.

De esto surge la necesidad de realizar investigación que contribuya a futuras generaciones en el ámbito investigación la satisfacción del cuidado de enfermería y avanzar en la estandarización y unificación de criterios, con el propósito de guiar la supervisión operativa del cuidado de enfermería, así como también, fortalecer las intervenciones del equipo de enfermería mediante la implementación de procesos de mejoramiento continuo que permitan efectuar una práctica de Enfermería consciente y relevante dentro del resto del equipo de salud.

Mediante la atención en salud basada en estándares básicos de calidad, y con un enfoque humanizado se pretende brindar una mayor calidad en salud con excelencia profesional y un alto grado de satisfacción para el usuario, de tal manera se permitirá validar un mejor servicio de urgencias garantizar nuevos métodos en cuanto a la atención al paciente y actualizaciones para el personal de enfermería.

Las urgencias hospitalarias se han convertido en un problema de nuestro sistema de salud, a causa de la creciente utilización de estos servicios, se considera un problema en la medida que hay una fuerte presión asistencial que compromete la calidad de la atención, la funcionalidad y la eficiencia por parte del equipo de salud, es transcendental poder analizar la satisfacción de usuario, identificando puntos clave que interfieran en la atención brindada a los pacientes, para

poder plantear acciones que permitan mejorar la calidad de atención (Niño, Siempira, & Soriano, 2019).

La empatía y la compasión son características fundamentales para el proceso de atención en enfermería, mientras la empatía promueve la comprensión de la situación del otro, la compasión favorece la acción para aliviar el sufrimiento que produce la situación, la autocompasión está fuertemente relacionada con la compasión por los otros. Por lo tanto, con una mayor autocompasión, el profesional puede estar conectado con las necesidades del otro y protegerse del agotamiento emocional causado por esta conexión empática (Saviato, Mercer, Carvalho, & Ribeiro, 2019).

La percepción de poseer un “buen sistema de urgencias y emergencias” condiciona en gran medida la opinión de los ciudadanos acerca de la calidad de los servicios de salud. Por ello, los servicios de urgencia y emergencia son objeto de estudio y análisis en todos los países de nuestro entorno y constituyen una prioridad para los servicios de salud por el compromiso vital que puede suponer la atención a situaciones urgentes (Caballero, 2016).

En un estudio relacionado menciona que la actividad de enfermería en una institución de salud en los momentos actuales, ocupa uno de los primeros lugares en todo los niveles de la organización, de ahí la necesidad que las instituciones dispongan de una estructura que produzca un impacto en la realización de los cuidados, logrando cumplimiento en el tiempo oportuno, evolución adecuada del usuario, disminución del índice ocupacional y lo fundamental lograr el grado de satisfacción de los usuarios y prestadores por los servicios prestados (Martínez, 2017).

De acuerdo con (Becerra & Condori, 2019) la satisfacción del usuario externo, es un indicador de gestión en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y es el resultado de la diferencia entre percepción y expectativa, la cual está influenciada por una serie

de factores, como el estilo de vida, experiencias previas, expectativas, se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario.

Por otro lado según Cayo y Molina (2013), hacen referencia que los hospitales son entidades de salud estimados como sistemas abiertos de elementos interrelacionados dirigidos a objetivos comunes como mejorar la salud, y la satisfacción de los pacientes, así como actividades de enseñanza e investigación, el paciente que requiere y obtiene cuidado es la causa más importante de entrada y salida de un sistema hospitalario, la enfermera, quien es recurso indispensable en la institución se compone en uno de los factores que debe beneficiar este proceso de calidad (Sanchez & Tello, 2020).

En otro estudio menciona que en la actualidad el usuario conoce sus derechos por lo que se vuelve exigente ocasionando “enfrentamientos”, como consecuencia de una ruptura en la relación con el personal de salud, el usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud (García & Gálvez, 2016).

Respecto a Donabedian la calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el paciente, aplicando el conocimiento y la tecnología más avanzada teniendo presente los requisitos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución, de acuerdo con los valores sociales importantes, después de haber considerado el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes (Briceño, 2017).

1.3 Objetivo General y Específicos

Objetivo general

- Describir la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero.

Objetivos específicos

- Conocer las características sociodemográficas de la población de estudio.
- Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en sus tres clasificaciones confianza, técnico profesional y educación al paciente.
- Definir la satisfacción del cuidado de enfermería de acuerdo al turno.

Capítulo II

Marco de Investigación

2.1 Marco Teórico

La teoría de Watson ofrece un marco en el que las enfermeras pueden establecer un precedente de colaboración para ayudar a que el paciente mejore el control, el conocimiento y la salud. Los siguientes ejercicios demuestran el pensamiento crítico y de reflexión desde la perspectiva de la teoría de Watson:

1. Revise sus propios valores y creencias para explicar de qué manera encajarían las 10 afirmaciones de cuidado/caritas con su filosofía personal del cuidado en relación al paciente, el entorno, la salud y la enfermería., 2. Desarrolle una afirmación-misión con sus compañeros de equipo, integrando sus creencias compartidas en las que se basen su práctica utilizando la ciencia del cuidado. Revísenla periódicamente y comenten cómo evolucionan sus valores y sus creencias (Guerrero, Meneses, & De la cruz, 2016).

3. Piense en un momento de su vida en el que sintiera que alguien cuidaba realmente de usted. Entonces, piense en un tiempo en el que usted prodigaba cuidados a otra persona. Ahora, identifique cuáles eran las principales características de estas interacciones; 4. Haga una lista de conductas de cuidado a partir de sus propios pensamientos. Mire en *Instruments for Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Science* (Watson, 2002) y haga una lista de conductas de cuidado a partir de estos instrumentos. Compare y contraste las listas (Guerrero, Meneses, & De la cruz, 2016).

5. Empiece por crear una cultura de trabajo que le alimente a usted y a sus compañeros. Planifique un tiempo y un lugar para meditar 10 minutos cada semana, sentada en una silla, con los ojos cerrados y escuchando música tranquila o en silencio. Piense en maneras

de sentirse compasiva, intencionada, calmada y tranquila en la práctica clínica a diario (Guerrero, Meneses, & De la cruz, 2016).

La teoría de Watson continúa ofreciendo una orientación metafísica importante y útil para el suministro del cuidado enfermero. Como el conocimiento de uno mismo, las necesidades identificadas por el paciente, el proceso de cuidado y el sentido espiritual del ser humano pueden ayudar a las enfermeras y a sus pacientes a encontrar un significado y una armonía en un período de gran complejidad. El conocimiento rico y variado de la filosofía, el arte, las ciencias humanas y las ciencias tradicionales que caracteriza a Watson, (Guerrero, Meneses, & De la cruz, 2016).

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987). Los investigadores más recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo (Yu y Dean, 2001), y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual (Cronin, Brady y Hult, 2000).

La opinión del usuario y el grado de satisfacción constituyen poderosos instrumentos para la mejora de la calidad del servicio y la gestión de toda institución prestadora de servicios de salud, la satisfacción del usuario, además de reflejar ciertas particularidades propias de la calidad percibida en la atención, depende también de la idiosincrasia del propio individuo y podría estar determinada en parte por las peculiaridades de su entorno social (Piedra & Lipa, 2018).

El cliente por otra parte, es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o servicio, por lo tanto, puede ser un usuario, la noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio, la

lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a contratar servicios en el mismo establecimiento (Hernández, 2019).

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas; esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa, si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente (Hernández, 2019).

Primer Beneficio: el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro; *Segundo Beneficio:* el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos (Hernández, 2019).

Tercer Beneficio: el cliente satisfecho deja de lado a la competencia, por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar de participación; *El Rendimiento Percibido:* se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un servicio, dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo el servicio que adquirió (Hernández, 2019).

El rendimiento percibido tiene las siguientes características: se determina desde el punto de vista del cliente, no de la institución; se basa en los resultados que el cliente obtiene con el

servicio; está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad; sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente; depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos (Hernández, 2019).

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente", las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo, las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras anteriores, opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (Hernández, 2019).

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad del servicio; en todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente: si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles, si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia, si coinciden con lo que el cliente promedio espera (Thompson, 2016).

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente, *Satisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente, *Complacencia:* Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (Thompson, 2016).

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, dicho esto un cliente insatisfecho cambiará de marca, proveedor o de servicio de forma inmediata; Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo

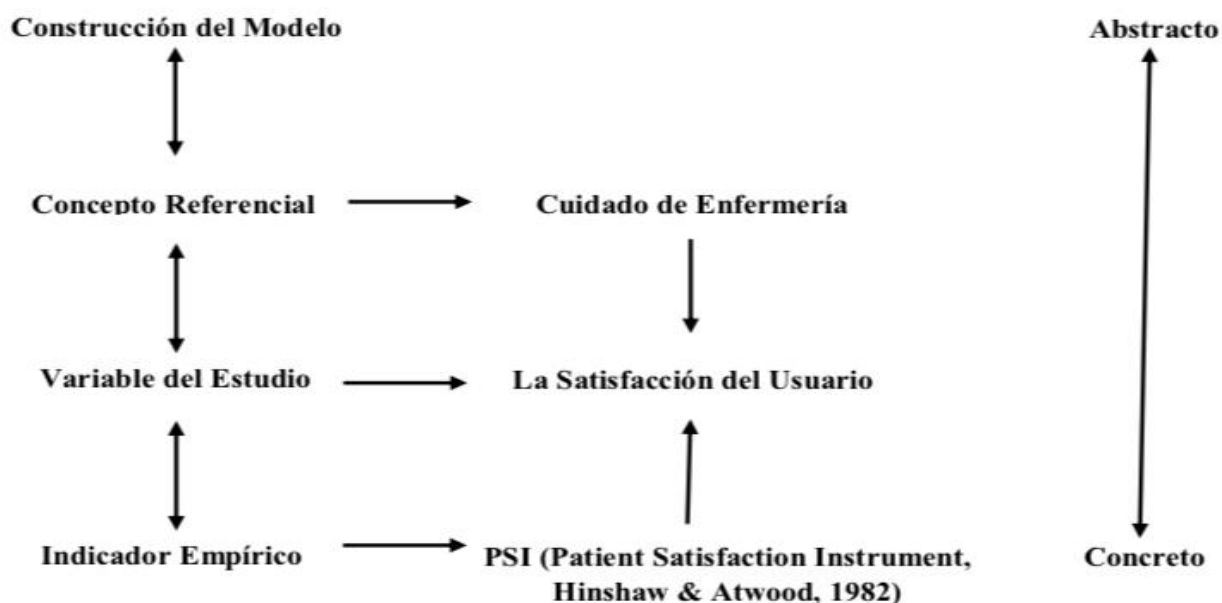
hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor, en cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (Thompson, 2016).

Según Henderson (1994), la Calidad de Atención de Enfermería se define como: la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. La calidad de la asistencia sanitaria debe dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable (Caballero, 2016).

El autor Tigani en el (2010) menciona que la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, sin embargo la labor de la enfermera es de particular importancia, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el usuario, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los usuarios, ya que son sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos (Caballero, 2016).

La calidad brindada crea en el paciente una opinión sobre el cuidado recibido por parte del personal de enfermería, que no es más que su satisfacción. El término calidad en el campo de la salud, como en otras áreas del conocimiento, se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados con una determinada técnica o procedimiento (Caballero, 2016).

Figura 1. Derivación Teórico-Empírica



Nota: (De la Cruz, Durán y Torres, 2021)

2.1.1 Derivación Teórica- Empírica

2.2 Definición de términos

Para el presente estudio se consideran los siguientes términos, que serán clasificados en el siguiente orden se definirán las variables de manera conceptual y posteriormente de manera operacional, considerando las variables del presente estudio.

- **Definición conceptual**

Satisfacción: En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en

un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Diccionario de la Lengua Española [DLE], 2019).

Enfermería: Enfermería es la ciencia del cuidado basado en: el diagnóstico de las respuestas humanas, el estado de salud y enfermedad y en la aplicación de intervenciones considerando el contexto cultural en el que se desarrolla (Raffino, 2019).

Cuidar: Está vinculada a la prevención o la conservación de algo o a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo (Pérez & Gardey, 2014).

Servicio de urgencias: conjunto de áreas, equipos, personal profesional y técnico de salud, ubicados dentro de un establecimiento público, social o privado, destinados a la atención inmediata de una urgencia médica o quirúrgica. (Secretaría de Salud [SSA], 2013).

Urgencia: a todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiere atención inmediata (SSA, 2013).

- **Definición Operacional**

Para conocer el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias se utilizara el PSI, del inglés: (Patient Satisfaction Instrument) Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de (Hinshaw y Atwood,1982) el cual fue traducido al español por Hortensia Castañeda Hidalgo con autorización de la doctora Hinshaw para conocer el género, la edad, nivel académico, estado civil, datos que serán obtenidos a través de una cedula de datos sociodemográficos que será otorgada en el momento de la recolección de datos, por consiguiente se describen los siguientes términos:

Género: es el grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista sociocultural en lugar de exclusivamente biológico para el presente estudio será clasificado en hombre o mujer; *respecto a la edad,* es el tiempo que ha vivido una persona, y

serán expresados en los años cumplidos en el momento de la entrevista y será expresada en años, desde su nacimiento hasta la actualidad (Diccionario de la Lengua Española [DLE], 2019).

El *nivel académico* son las fases secuenciales del sistema de educación superior que agrupan a los distintos niveles de formación, teniendo en cuenta que se realicen antes o después de haber recibido la primera titulación que acredite al graduado para el desempeño y ejercicio de una ocupación o disciplina determinada. Los niveles académicos considerados para el presente estudio estarán clasificados en ninguna, nivel básico, profesional y más (Diccionario de la Lengua Española [RAE], 2019).

Estado civil es el conjunto de condiciones o cualidades jurídicamente relevantes que tiene una persona frente a una familia determinada, comprende una serie de estados relativos al matrimonio y al parentesco; respecto al matrimonio para el presente estudio será clasificado en: soltero, viudo, casado, divorciado, unión libre, concubino (Diccionario de la Lengua Española [RAE], 2019).

Para identificar la satisfacción del cuidado en sus tres dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente será evaluado a través del instrumento PSI, del inglés: (Patient Satisfaction Instrument) Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Hinshaw y Atwood:

Cuidado técnico profesional: el cuidado de enfermería se refiere a las actividades que ejecuta el personal de enfermería, con el fin de ayudar a satisfacer las necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales de las personas, familia o comunidad que, en continua interacción con su entorno, viven experiencias de salud o enfermedad (Naranjo & Ricaurte, 2006).

Confianza: para brindar un cuidado integral es importante establecer entre la enfermera(o) y el paciente una relación de confianza, en la que haya disposición al diálogo y la escucha,

utilizando una terminología clara y comprensible que facilite la comunicación y que permita identificar y satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna (Naranjo & Ricaurte, 2006).

Educación: es un aspecto fundamental de la atención de salud y cada vez es más reconocido como una función esencial en la práctica de enfermería. Se considera como un proceso dinámico y continuo que incluye comportamientos de autocuidado, cumplimiento con la asistencia sanitaria, recomendaciones, satisfacción en el cuidado de la salud, ajustes en la calidad de su vida y reducción de los niveles de angustia de los pacientes (EM. Paz Soto MSc & cols, 2018).

Para definir la satisfacción del cuidado de acuerdo al turno, para este estudio será clasificado en matutino, vespertino y nocturno, jornada especial:

Turno asignado: la siguiente variable se obtendrá a través de la respuesta del participante, respecto a su horario atendido en matutino, vespertino, nocturno o fines de semana y festivos; por lo cual definirán su horario de atención en su totalidad de horas laboradas (SSA, 2016).

2.3 Revisión de la Bibliografía

Puch-Ku, Uicab-Pool, Ruiz, & Castañeda, (2016) realizaron un estudio descriptivo correlacional en Yucatán, con el objetivo de determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados con una muestra de 296 pacientes, el resultado del nivel de satisfacción respecto de los cuidados de enfermería obtuvimos la distribución de frecuencias y porcentajes: insatisfecho 46.3% , satisfecho 44.6% y muy insatisfecho 9.1%. Como conclusión observamos que el porcentaje de pacientes con nivel de insatisfecho y muy insatisfecho es ligeramente menor al 50%.

Becerra & Condiro, (2019) realizaron un estudio de tipo transversal de tipo cuantitativo en Perú con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de cuatro hospitales públicos con 1067 usuarios, se encontró un nivel de satisfacción muy alto/satisfecho de 72.5% en el Hospital de Apoyo de Nazca(HAN), 70.6% en el Hospital Santa María del Socorro de Ica (HSMSI), 72.1% en el Hospital Regional de Ica (HRI) y 73.6% en el Hospital San Juan de Dios de Pisco (HSJDP), ni satisfecho, ni insatisfecho de 21.2% en el HAN, 20.6% en el HSMSI, 20.3% en el HRI y 26% en el HSJDP e insatisfecho/muy insatisfecho de 6.3% en el HAN, 8.7% en el HSMSI, 7.6% en el HRI y .4% en el HSJDP. Se concluye que mejoró el nivel de satisfacción global.

Ante, (2017) realizó un estudio de tipo cuali-cuantitativo en Perú, con el objetivo de determinar la calidad de atención de profesionales de enfermeras, con una muestra de 80 pacientes, el resultado arrojó que de los 80 pacientes encuestados equivalente al 100%, el 25% indica que el trato del personal de enfermería es bueno, el 53% contesta regular mientras que el 22% indica que es malo. En conclusión, según los resultados obtenidos el trato del personal de enfermería hacia los usuarios es regular, porque al no ser atendidos de manera oportuna, el usuario califica de regular la atención recibida.

Martinez & Dignora, (2017) realizaron un estudio relacionado con enfoque descriptivo transversal de tipo cuantitativo en Cuba, el objetivo fue explorar el nivel de satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias, con una muestra de 30 pacientes, con resultados: un 96.6% respondieron que siempre la enfermera le da información clara, y un 94.4% respondieron que siempre la enfermera le explica sobre sus cuidados, finalmente un 90% respondieron que la enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para control y seguimiento de su enfermedad, dando como conclusión existió correlación con la atención de enfermería brindada y un nivel de satisfacción alto referido por los pacientes.

Muñoz, Rodríguez & Bernabéu, (2016) realizaron un estudio descriptivo transversal en el servicio de Urgencias del hospital Ramón y Cajal de Madrid con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros, con una muestra de 250 usuarios, con resultados de los cuales 144 fueron hombres 57.6% y 106 fueron mujeres 42.4%, al considerar el conjunto de la muestras, se puede ver que el 8% no se encuentran satisfechos, mientras que el 92% se encuentra satisfecho con la atención recibida por tanto como conclusión la valoración más frecuente en referencia a la competencia del personal de Enfermería es bastante alta, pero puede y debe ser mejor.

Matzumura, Gutiérrez & Zamudio, (2018) realizaron un estudio descriptivo de corte transversal en una institución privada de salud de Perú, con el objetivo de describir la satisfacción de la atención en el servicio de urgencias con 206 participantes. Los resultados de la insatisfacción fue 57.4%; en la capacidad de respuesta 63%, en seguridad 56.9%, en empatía y aspectos tangibles un 55.6%. Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión empatía y aspectos tangibles obtuvieron mejores resultados de satisfacción. La puntuación final fue 42,4% de satisfacción.

Capítulo III

Método

3.1 Enfoque metodológico

Se trata de un estudio cuantitativo, ya que se pretende medir a través de la estadística descriptiva la satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero.

3.2 Diseño de la investigación

Es un estudio observacional-descriptivo-transversal. Observacional; ya que no modifica ni manipula al fenómeno de estudio, descriptivo; porque se presentarán las características sociodemográficas de la muestra, análisis estadístico de los puntajes de los resultados de acuerdo al instrumento, transversal; porque la recolección de datos se realizará en un solo momento, sin mediciones posteriores en un estudio que comienza a realizarse en el mes de noviembre de 2020 en un en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población-características de los participantes.

La población estará conformada por pacientes que acuden al servicio de urgencias que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión de la investigación que se aplicará en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero.

3.3.2 Procedimientos de muestreo.

El procedimiento de muestreo será probabilístico seleccionado por el muestreo aleatorio simple.

3.3.3 Tamaño de la muestra.

La muestra fue seleccionada por el muestreo aleatorio simple, con la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y error permisible de 5%. La población está conformada por 55 pacientes que acuden en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero.

3.4 Criterios de Selección

3.4.1 Criterios de inclusión.

Pacientes que acudan al servicio de urgencias del Hospital de Segundo Nivel en Guerrero que sean mayores de edad.

3.4.2 Criterios de exclusión.

Aquellos pacientes que acudan al servicio de urgencias del Hospital de Segundo Nivel en Guerrero que sean menores de edad, que no acepten participar en el llenado del instrumento o que su estado de salud sea grave.

3.4.3 Criterios de eliminación.

Pacientes que entreguen los instrumentos incompletos.

3.5 Procedimientos de medición de variables y recolección de datos

Se acudirá al hospital de segundo nivel para aplicación del instrumento en cada turno del hospital para cubrir la muestra calculada. Se les explicará de manera general a todos los pacientes de cada turno el llenado del instrumento, así como la lectura de consentimiento informado para obtener su autorización verbal. Una vez obtenido el consentimiento se les entregará la encuesta de datos sociodemográficos y el “Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería (PSI)”, (Hinshaw y Atwood, 1982) para su llenado. Al finalizar se regresarán y se colocarán en un sobre cerrado garantizando el anonimato de cada uno, agradeciendo su participación.

3.6 Instrumento de medición

El instrumento utilizado en esta investigación tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.85, aceptable de acuerdo con (Polit & Hungler, 2006).

El instrumento consta de dos apéndices, siendo el apéndice A la cédula de datos personales y el apéndice B el cuestionario que mide la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. El instrumento deberá ser llenado seleccionando la respuesta correcta y marcándola con una x.

Para el presente estudio se utilizó una Cédula de Datos Personales [CDP (Apéndice A), estará estructurada para recabar información sobre datos personales como edad, sexo, escolaridad, estado civil y turno por el que fue atendido, consta de cinco reactivos) dividida en dos apartados, el primero se dirigió a recabar información sobre datos personales (1,2, 3,4) de opción múltiple y para conocer el turno en el que fue atendido (5) de opción múltiple (De la Cruz, Duran & Torres 2020).

El apéndice B se basa en el instrumento realizado por Hinshaw & Atwood, 1982 y traducido al español por Hortensia Castañeda Hidalgo con autorización de la Dra. Hinshaw 2015, donde se medirá el nivel de satisfacción, consta de 23 reactivos por medio de los cuales mide tres dimensiones: cuidado técnico profesional (7 preguntas de la 1-7), confianza (11 preguntas de la 8 a la 18) y educación al paciente (5 preguntas de la 19 a la 23).

Se usa la estimación de importancia sobre una escala de tipo Likert en la cual la numeración va desde 1 corresponde a totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 mínimo acuerdo, 4 moderado acuerdo y 5 completamente de acuerdo. Con una escala de puntuación mínima de 23 y máxima de 115. Una puntuación arriba de 75 en este instrumento se considera como que el usuario está satisfecho con el cuidado proporcionado. Con las puntuaciones totales por usuario se elaboró el Índice Global de Satisfacción (IGS) para el cual se establecieron los siguientes

puntajes: 23 a 41 puntos para “Muy insatisfecho”; 42 a 60 para “Insatisfecho”; 61 a 79 para “Regularmente satisfecho”; 80 a 97 para “Satisfecho”; y 98 a 115 puntos para “Muy satisfecho”.

3.7 Aspectos éticos

Se acató a lo dispuesto en La Ley General de Salud (2018) y a la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. (2012), correspondientes a investigación en salud. De acuerdo a la Ley General de Salud en su título primero, artículo 6° establece que las secretarías de salud y las instituciones de educación pública y privada tienen derecho a celebrar convenios para la realización de investigación en salud.

En su título segundo, en el marco de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos establece en su artículo 13 que toda investigación que involucre seres humanos como sujeto de estudio deberá ser respetada la dignidad y protección de sus derechos y bienestar; en su artículo 14 del mismo marco establece que la investigación deberá ajustarse a principios éticos y científicos. Con apego a estos artículos se solicitó autorización a los directivos de la institución de origen donde se realizó el estudio.

La Ley General de Salud establece que la investigación en seres humanos en materia de salud deberá ser realizada sólo por profesional de la salud, según establece el artículo 114 de este reglamento, con conocimiento y experiencia para cuidar de la integridad del ser humano, bajo la responsabilidad de una institución de atención a la salud que actúe en vigilancia y supervisión para garantizar el bienestar del sujeto de investigación.

En el párrafo VIII del artículo 14 establece que la investigación podrá llevarse a cabo siempre y cuando se tenga la autorización del titular de la institución y de conformidad con los artículos 31, 62, 69, 71, 73, y 88 de este reglamento.

En el capítulo V de la presente Ley, en el marco de investigación en grupos subordinados, en su artículo 57 clasifica a los profesionales de la salud como un grupo subordinado, siendo el profesional de enfermería el sujeto de estudio, el artículo 58 establece que la Comisión de Ética deberá vigilar que la participación de los sujetos en la investigación no afecte su situación laboral y que los resultados del estudio no sean utilizados en perjuicio de los individuos participantes. En relación con estos artículos se busca la participación voluntaria, con previa información verbal y que acepten participar en el estudio, dejando en claro que podrían retirarse en cualquier momento si así lo decidieren, sin que esto causara represarías o alguna sanción en su contra.

La Norma Oficial Mexicana 012 (2012), *“Establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos”*, menciona que toda investigación en salud debe tener como finalidad mejorar acciones que busquen proteger, promover y restaurar la salud del individuo y la sociedad en general. De igual manera se debe buscar la garantía del cuidado de los aspectos éticos, del bienestar e integridad física de la persona que participa en un proyecto o protocolo de investigación y del respeto a su dignidad, la protección de sus derechos, así como el bienestar y conservación de su integridad física, siendo una regla de conducta para todo investigador del área de la salud.

La presente investigación se clasifica como investigación sin riesgo debido a que el estudio no realiza ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participan en el estudio, siendo el instrumento de estudio un cuestionario.

3.8 Estrategia de análisis de datos

El análisis estadístico se realizó con el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences [SPSS] versión 23.0 para Windows, para cumplir con el propósito del estudio, el

análisis descriptivo se obtuvo con medidas de tendencia central, porcentajes y medidas gráficas para su estudio.

Capítulo IV

4.3 Conclusión

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes es de suma importancia para toda empresa que oferte un servicio; también lo es para los prestadores de servicios de salud, ya que solo a través de los ojos de los usuarios, y de las percepciones que estos tengan en cuanto a la atención que están recibiendo, es como se podrá tener un dato real de la atención brindada Jaramillo, De Luna, Flores, Alarcón y Trejo (2020).

La enfermería tiene corresponsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente medida a través del descontento es por ello que se debe investigar acerca de la calidad del cuidado que proporciona, a través de la percepción de los pacientes, y así generar cambios en su práctica del cuidado con ello se evitaran inconformidades ante el departamento de orientación y quejas y/o acude a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) a presentar su inconformidad.

La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. En la actualidad ha repercutido en casos legales afectando el desarrollo profesional, por lo cual se pretende enriquecer conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados y de esta manera contribuir en la ciencia de la salud al avanzar en la estandarización y unificación de criterios fortaleciendo las intervenciones del equipo de enfermería hacia el paciente con un trato humanizado y digno.

Se determinó que el 60% de estudios a nivel internacional los pacientes están satisfechos con la atención personalizada dada por el personal de enfermería que se dedica a la enfermería obteniendo como porcentaje significativo entre regular a malo un 40% encontrando mayor déficit en la relación interpersonal. Internacionalmente la ciencia avanza y cuentan con los equipos de mayor tecnología y constantes capacitaciones al alcance de los profesionales a pesar de todo esto el nivel de satisfacción es regular (García, 2018).

La profesión de Enfermería tiene como principal función el cuidado que brinda, que da con un enfoque holístico, ya que comprende que el prestar cuidados se relacionan con los aspectos fisiológicos y psicológicos, sin olvidar la relación del individuo con el medio externo. A medida que va avanzando la ciencia, la enfermera debe estar más capacitada para brindar sus cuidados, asimismo la atención de enfermería debe ser de calidad y altamente humanizado, el mismo que permite a los pacientes, generar un sentimiento y sensaciones que expresan su nivel de satisfacción.

El realizar la presente investigación en particular fue todo un reto, ya que en la actualidad nos enfrentamos a una sociedad carente de valores y a una situación mundial muy complicada donde se está aprendiendo a vivir con una enfermedad desconocida, la cual nos a hecho vivir de manera diferente a la que estábamos acostumbrados, hablando en aspectos de salud es el área donde más nos hemos visto afectados, en donde la satisfacción se ve inmiscuida en todos los aspectos puesto que somos nosotros quienes interactuamos con las personas enfermas y con sus familiares, el manejar la presente investigación como protocolo nos ayudara en un futuro a indagar sobre la satisfacción del paciente y no solo dejarlo así, si no concluirlo en todos los aspectos con una sociedad que tendrá una perspectiva totalmente diferente.

4.4 Recomendaciones

Investigación: Realizar estudios sobre la satisfacción del cuidado de enfermería ayudara a conocer los factores que influyen en el impacto directo de la atención, ya que las enfermeras están involucradas en casi todos los aspectos de la atención del paciente e interactúan con ellos con más frecuencia que cualquier otro personal de salud, teniendo en cuenta estos aspectos, conocer el grado de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería, nos ayudara a mejorar la calidad de la atención.

Institución: Actualizar a los profesionales enriqueciendo sus conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados y de esta manera contribuir en la ciencia de la salud al avanzar en la estandarización y unificación de criterios fortaleciendo las intervenciones del equipo de enfermería hacia el paciente lo cual repercutiría no solo en la satisfacción del paciente sino también en el mejoramiento continuo de la profesión y de las instituciones.

Enfermería: Promover el cuidado de enfermería basándose en virtudes como la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia, basadas en un gran espíritu de servicio y amor, no solo a la profesión sino al hecho de brindar un cuidado de calidad, dando lo necesario en el momento oportuno para así asegurar la satisfacción del paciente retroalimentando no solamente la profesión, sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas.

Es muy grato en lo personal que al realizar el presente protocolo de investigación podamos encontrar un gran porcentaje de estudios relacionados donde la satisfacción que sienten los pacientes con respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería sea favorable ya que con esto se puede llegar a una unificación con respecto a los cuidados que proporcionamos, por otra

parte cabe mencionar que no todo es bueno ya que igual se encontraron factores poco favorables donde no solo se ve inmiscuido el personal de enfermería sino también cuestiones administrativas, desde la organización hasta la falta de empatía por parte de los mismos usuarios, en lo particular suelo admitir que fue complicado realizar el presente protocolo de investigación ya que la situación mundial en este momento es muy complicada, me hubiese gustado realizar el instrumento de evaluación y así corroborar por nuestros propios medios parte de lo que arrojan otros estudios, mas sin embargo compruebo que amo la carrera que elegí “Amo ser Enfermera y poder brindar un cuidado digno asía mis pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Bracamontes Quido, K., Cortes Mercado, E., & De la Rosa Torres L.M. (Enero-2018). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios Postquirúrgicos con el Cuidado de Enfermería en el Hospital General Acapulco, Gro.* Obtenido de Universidad UAGro. Facultad de Enfermería No.2: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
- Briceño Avalos, M.I. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.* Obtenido de Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado Perú. Repositorio: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5400/Brice%c3%b1o_AMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boletín de la Organización Mundial de la Salud. (Julio 2017). *El empoderamiento de los pacientes puede mejorar la calidad de la atención de la salud.* Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/17-030717/es/>
- Daza de Caballero, R., Torres Pique, A.M., & Prieto de Romano, G. I. (2005). *Análisis crítico del cuidado de enfermería: Interacción, participación y afecto.* Index de Enfermería. Recuperado en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005000100004&lng=es&tlng=es

- Delgado Rosales, T. R. (Enero-2018). *Satisfacción del paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería*. Obtenido de Universidad Benemérita Universidad Autónoma de Puebla Facultad de Enfermería Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
- Fernández Castillo, A., & Vélchez Lara, M.J. (2018). *Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional*. Obtenido de Revista Scielo:<https://www.scielo.br/pdf/csc/v23n4/1413-8123-csc-23-04-1033.pdf>
- García Veliz, E., & Gutiérrez Montes, P. (2019). *Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital Universitario de Piura*. Obtenido de Universidad inca Garcilaso de la Vega facultad de Enfermería:http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS_GARCIA%20VVELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez G.Wuilman E., Dávila L. F. J., Campins R. R.A. & Colmenarez D. S. (2017). *Satisfacción del Usuario en la Emergencia del Hospital central de Maracay*. Obtenida de Revista Salud Pública,(XXI):<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>
- Guerrero Ramírez R., Meneses La Riva M.E., & De La Cruz Ruiz, M. (2016). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina*. Obtenido de Revista Enferm Herediana: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. Encuesta de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos del IMSS. Ciudad de México, México: IMSS. (2018). Disponible en: http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2018_NOV_Ensat_Resultados.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sistema de salud México: INEGI. (2017). Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?ind=6200032269·D6200032269>
- Jaramillo Beltrán, M., Luna López, M.C., Flores Padilla, I., Alarcón Chávez E., & Trejo Franco J. (2020). *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua*. Obtenido de Revista de Enfermería Ins Mex Seguro Soc: <file:///Users/Edith/Downloads/ARTICULO%204.pdf>
- Niño Rocío, A., Siempira Cubaque, J., & Soriano Mateus, Y.P. (2019). *Nivel de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Urgencias, en el Hospital Universitario de la Samaritana*. Obtenido de la Universidad Cooperativa de Colombia.

- Repositorio:https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12304/1/2019_analisis_satisfaccion_hus.pdf
- Olivetto Ocampo, A. A., Becerra Murillo, M., Silva Tiscareño, L., Lozoyo Hernández, M., & González Flores S, P. (Enero-Abril 2019). *Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización*. Obtenido de Revista de Lux Médica: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707>
- Puch-Ku, G.F., Uicab-Pool, G.A., Ruiz Rodríguez, M., & Castañeda Hidalgo, H. (2016). *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Real Academia Española. (2019). *Satisfacción*. Obtenido de [https://dle.rae.es/satisfacción](https://dle.rae.es/satisfaccion)
- Real Academia Española. (2019). *Genero*. Obtenido de [https://dle.rae.es/satisfacción](https://dle.rae.es/satisfaccion)
- Real Academia Española. (2017). *Edad*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=EN8xffh>
- Sanchez Rodriguez, Ma., Tello Sagardía, S.M., & María, J. (2020). *Calidad de cuidado de las internas de enfermería y nivel de satisfacción de padres de niños hospitalizados*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería de Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15947>
- Saviato M.R., Merce Stewart., Matos Pereira C. C., Pereira., & Leao Riberiro, E.,(2019) *Enfermeros en el triaje en un servicio de urgencias: autocompasión y empatía*. Obtenido de Revista. Latino-Am. Enfermagem: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es_1518-8345-rlae-27-e3151.pdf
- Secretaría de salud. Sistema de la encuesta de satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Ciudad de México, México: Secretaría de Salud (2018). Disponible en: http://desgces.salud.gobmx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_tabla?gobierno=GN000001010202&mesurando=M000001&PERIODO=201803
- Secretaría de Salud. (19 de Enero de 2016). *Sistema Nacional de Indicadores en Salud (INDICAS)*. Obtenido de <http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/>
- Secretaría de Salud. (2018). *Manual para el cuidado de enfermería en México*. Obtenido de Comisión Permanente de Enfermería: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/doctos/00017.pdf>
- Thompson I. (2016). *Conozca cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, qué elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel*

de satisfacción del cliente. Recuperado de: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Vizcaino De Jesús, A., Vizcaino Marín, V.P., & Fregosso Jasso, G., (2017). *Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco*. HORIZONTE SANITARIO: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103>

Apéndices y materiales complementarios



Puebla, Pue. a 26 de septiembre del 2020

ASUNTO: Aprobación de tema

A QUIEN CORRESPONDA:

Presente.

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle a Usted **C. DURAN VALERIO ABIGAIL**, con **ID 3472530** y número de **Matrícula 16050223** estudiante de la Especialidad en Enfermería en Urgencias generación 2019-2020; se aprueba la investigación denominada:

Nombre:	Satisfacción De Cuidado De Enfermería En Urgencias
Instrumento:	Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería. [PSI] de Hinshaw y Atwood. (1982).
Población:	Pacientes Egresados del servicio de Urgencias
Asesor metodológico:	Mtra. Ana María Torres Roldan

Para el logro de este objetivo se da cumplimiento a la fase de aceptación del tema y continuar con su proceso de titulación.

Atentamente

Mtra. Ilse Hidalgo Arce
Coordinadora de Investigación en Posgrados de
Enfermería

Mtra. Ana María Torres Roldan
Asesor Metodológico

Apéndice A

Apéndice B



Carta Compromiso de Asesor principal de Tesis

Puebla, Pue. a 04 de Abril del 2020.

H. Comité Académico del Posgrado

Presente:

Por medio de la presente hago llegar a ustedes la postulación del C. **Abigail Duran Valerio**, que en caso de ser aceptado en el Programa académico: **Especialidad de Enfermería en: Urgencias**

Desarrollará su trabajo de tesis bajo mi asesoría, supervisión y dirección; el tema de investigación propuesto es: **Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias**

Me comprometo a dar seguimiento permanente a las actividades del estudiante derivadas de esta propuesta, y manifiesto contar con la infraestructura requerida para lograr los objetivos propuestos en el tiempo programado, en caso de que el postulante sea admitido y el comité tutorial apruebe el proyecto de tesis. También me comprometo a revisar y autorizar los seminarios de Investigación semestrales que el estudiante presentará, así como atender las recomendaciones que el comité académico emita; manifiesto que conozco el plan de estudios y acordaré con el estudiante las asignaturas optativas que deberá cursar, de tal forma que fortalezca el proyecto de investigación y su formación profesional, en los tiempos más pertinentes para ello. Así como favorecer todas las acciones pertinentes para que obtenga el grado en un plazo máximo a 6 meses posteriores a la terminación de los créditos académicos.

Atentamente

Mtra. Ilse Hidalgo Arcé

ID. 345517

Cordinador de Investigación en Posgrado de Enfermería

9 Poniente 1712 Barrio Santiago

2299400 ext.7848

C.c.p. Coordinación de Investigación
Archivo

Apéndice C

**Carta Compromiso de co-asesor de tesis**

Puebla, Pue. a 4 de Abril del 2020.

H. Comité Académico del Posgrado

Presente:

Por medio de la presente hago llegar a ustedes la postulación del C. Abigail Duran Valerio que en caso de ser aceptado en el Programa académico: **Especialidad de Enfermería en: Urgencias**

Desarrollará su trabajo de tesis bajo mi asesoría, supervisión y dirección; el tema de investigación propuesto es: **Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias**

Me comprometo a dar seguimiento permanente a las actividades del estudiante derivadas de esta propuesta, y manifiesto contar con la infraestructura requerida para lograr los objetivos propuestos en el tiempo programado, en caso de que el postulante sea admitido y el comité tutorial apruebe el proyecto de tesis. También me comprometo a revisar y autorizar los seminarios de Investigación semestrales que el estudiante presentará, así como atender las recomendaciones que el comité académico emita; manifiesto que conozco el plan de estudios y acordaré con el estudiante las asignatura optativa que deberá cursar, de tal forma que fortalezca el proyecto de investigación y su formación profesional, en los tiempos más pertinentes para ello. Así como favorecer todas las acciones pertinentes para que obtenga el grado en un plazo máximo a 6 meses posteriores a la terminación de los créditos académicos.

Atentamente**ME. Ana María Torres Roldán****ID.180836****Subjefe del Hospital en Puebla****9 Poniente 1712 Barrio Santiago****2299400 ext.7848**

C.c.p. Coordinación de Investigación
Archivo

Apéndice D



Asunto: Cesión de Derechos

Puebla, Pue., México a 4 de Abril del 2020.

Comité Académico de Investigación
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería

El proyecto de Investigación titulado *Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias* es una obra original, cuyos derechos de autoría se comparten con la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), así como los derechos del título, contenido, base de datos y los cambios que se generen.

Los autores, abajo firmantes, declaran:

- Que es un trabajo original.
- Que no ha sido previamente publicado en algún medio.
- Que no ha sido remitido para su publicación.
- Que todos los autores han contribuido intelectualmente en su elaboración y por tanto son autores materiales del mismo.
- Que todos los autores han leído y aprobado la versión final del Proyecto.
- Que no han existido conflictos de intereses en la gestación y elaboración de la Investigación, y si pudiera haberlos por mediar financiación u otros apoyos, los autores se comprometen a declararlos en el apartado correspondiente.
- Que el manuscrito explica de manera honesta, exacta y transparente los resultados del estudio, que no se han omitido aspectos importantes del mismo, y que cualquier discrepancia del estudio ha sido explicada.
- Que, en caso de ser publicado el artículo, se respetará la autoría del estudiante, asesores y la UPAEP.

A través de este documento, el estudiante, asesores y la UPAEP, asumen los derechos exclusivos para editar, publicar, reproducir, distribuir copias, preparar trabajos derivados en papel, electrónicos o multimedia e incluir la Investigación en índices nacionales e internacionales o bases de datos bibliográficas.


L.E. Abigail Duran Valerio
Nombre y firma del Estudiante (s)

Mtra. Ilse Hidalgo Arcé
Nombre y firma del Asesor (es)

Mtra. Florentina Salazar Mendoza
Directora de Posgrados en Enfermería

ME. Ana María Torres Roldán
Representante del Comité Académico de
Investigación

C.c.p. Coordinación de Investigación
Archivo

Apéndice E



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e investigación
Decanato Académico de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección de Posgrados en Enfermería

Puebla, Pue. a 11 de Julio de 2020

L.E Marcela Sánchez Muñoz
Jefe de Enfermería
Hospital de Tixtla Gro.
PRESENTE

Con Atención: Mtra. Concepción Salgado Jiménez

Jefe de Enseñanza


La que suscribe **Mtra. Florentina Salazar Mendoza**, Directora de Posgrados en Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (U.P.A.E.P.), por medio del presente, me es grato saludarle, así mismo solicitar su valioso apoyo para los estudiantes **L.E. Abigail Duran Valerio** con No. **DI 3472530** y **Matrícula 16050223** estudiante del Posgrado en la **Especialidad en Enfermería en Urgencias**, pueda ingresar a la institución que usted dignamente dirige para la aplicación de instrumentos que aportarán datos importantes y con esto llevar a cabo la tesis de titulación que a continuación le detallo para su autorización

Nombre:	Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias
Objetivo:	Describir la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero.
Instrumento:	“Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería (PSI)”
Periodo:	Del 25 de Julio al 20 de Agosto del 2020
Población:	Pacientes del servicio de Urgencias.

Con la finalidad de acreditar el Posgrado de su Especialidad en Enfermería, motivo por el cual me permito solicitar a usted de la manera más atenta su autorización para la recolección de datos. Adjunto a la presente, sírvase encontrar propuestas de los instrumentos.

Agradeciendo de ante mano su invaluable apoyo a esta Universidad, en beneficio de la capacidad del profesional de Enfermería, quedo a sus distinguidas órdenes.

Atentamente



MCE. José Alfredo Romero Soriano
ID 110786
josealfredo.romero@upaep.mx
Coordinador de Investigación
Posgrados en Enfermería
229-94-00 ext. 7848



C.c.p. Mtro. José Alfredo Romero Soriano (josealfredo.romero@upaep.mx) /Coord. de Investigación en Enfermería

Archivo

Posgrados en Enfermería
9 poniente 1712. Barrio de Santiago
CP. 72410, Puebla, Pue. México
Teléfono: (222) 2 29 94 00 Ext. 7848 y 7713
www.upaep.mx

Apéndice F



**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección de Posgrados en Enfermería**

Consentimiento Informado

Fecha: _____

Título del Proyecto: Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias

Investigador Responsable: L.E Abigail Duran Valerio

Prologo: El presente trabajo tiene como finalidad describir la percepción Satisfacción del Paciente del Cuidado de Enfermería en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero en el que se utilizara un instrumento que Consta de dos apéndices, siendo el apéndice A la cédula de datos personales y el apéndice B el cuestionario con 23 con escala de tipo Likert en la cual la numeración va desde 1 corresponde a “totalmente desacuerdo”, 2 en “desacuerdo”, 3 “mínimo acuerdo”, 4 “moderado acuerdo” y 5 “completamente de acuerdo”. La información obtenida se clasificara en “Muy insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Regularmente satisfecho “Satisfecho” y “Muy satisfecho”.

Propósito del Estudio: Describir la percepción Satisfacción del Paciente del Cuidado de Enfermería en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero en el mes de Julio -Agosto 2020.

Descripción: Si Usted desea participar en el estudio, se le solicitará firmar el consentimiento informado, y contestar un instrumento, los cuales se le serán aplicados dentro de su unidad de trabajo con la mayor privacidad posible y protegiendo la confidencialidad. La información obtenida será resguardada por el autor principal del estudio, evitándose la identificación del nombre, dirección u otros datos personales que pueda exponer la identidad. La participación no tendrá ninguna repercusión en la institución donde se lleva a cabo la formación académica, y tendrá la libertad de retirar el consentimiento informado y con ello, la participación en el estudio.

Riesgos e Inquietudes: No existen riesgos relacionados con la participación en el estudio. Si Usted se siente incómodo, incapacitado o simplemente no desea seguir contestando los instrumentos puede retirarse en el momento que lo desee.

Beneficios Esperados: No existe ningún beneficio personal por participar. Sin embargo, los resultados contribuirán a profundizar en el conocimiento de la carga mental de trabajo en los profesionales de enfermería, para con ellos implementar medidas que prevengan y/o contrarresten los efectos posibles de este riesgo psicosocial.

Costos: La participación en el estudio, no implica ningún costo.

Autorización para uso y distribución de la información: La única persona que conocerá la información recabada será el responsable del estudio, y será utilizada exclusivamente por él. Los resultados del estudio serán publicados de manera general en artículos científicos, esto significa que no se publicará información individualizada de cada participante.

Preguntas: Si tiene alguna pregunta sobre los derechos como participante en este estudio, podrá comunicarse a Posgrados en Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

Consentimiento: Voluntariamente acepto brindar información y participar en el estudio. He leído la información en este formato y todas las preguntas han sido contestadas. Aunque estoy aceptando participar en este estudio, no estoy renunciando a ningún derecho y puedo cancelar la participación.

Nombre y firma del Participante

Nombre y Firma del Primer Testigo

L.E Abigail Duran Valerio
Nombre y firma del investigador

Apéndice G



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Enfermería

Fecha: Folio:

Cédula de Datos Personales (CDP)

(De la cruz, Durán y Torres, 2020)

Instrucciones: la información que se proporcionará a continuación será completamente anónima y confidencial, nadie la conocerá. Todas las respuestas son importantes, ninguna se considerará correcta o incorrecta y nadie realizará juicio de tus respuestas. Favor de contestar todas las preguntas. Por favor, marca con una “X” la respuesta que más se apegue a tu realidad o contesta lo que se te pide. Gracias por participar.

Apartado A

Edad:

Sexo: a) Hombre b) Mujer

Grado escolar: Ninguno Nivel básico Profesional y más

Estado Civil: Soltero (a) Casado (a) Unión Libre Divorciado (a)

Concubino (a) Viudo (a)

Turno por el que fue atendido: Matutino Vespertino Nocturno Mixto



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Enfermería

Fecha: Folio:

Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería [PSI]
(Hinshaw y Atwood, 1982)

Apartado B

Primera dimensión de satisfacción: cuidado técnico profesional. Aspecto evaluado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completa- mente de acuerdo
	1	2	3	4	5
1. La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor.					
2. La enfermera es desordenada en su trabajo, por lo que se altera.					
3. La enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo.					
4. La enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relación con mi cuidado.					
5. La enfermera es lenta para atenderme.					
6. La enfermera es indecisa al realizar su trabajo.					
7. La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que se me han realizado					



Segunda dimensión de satisfacción: confianza Aspecto evaluado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completa- mente de acuerdo
	1	2	3	4	5
8. La enfermera debería ser más amable.					
9. La enfermera es agradable cuando me atiende.					
10. Me siento con confianza para hacerle preguntas a la enfermera.					
11. La enfermera debería ser más atenta de lo que es.					
12. La enfermera es capaz de comprender cómo me siento.					
13. Cuando siento la necesidad de platicar mis problemas puedo acudir a la enfermera.					
14. La enfermera está tan ocupada en trabajo de escritorio que no tiene tiempo de platicar conmigo.					
15. La enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas.					
16. La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.					
17. La enfermera me habla con menosprecio.					
18. Hablar con la enfermera me hace sentir mejor.					



Tercera dimensión de satisfacción: educación al paciente Aspecto evaluado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completa- mente de acuerdo
	1	2	3	4	5
19. La enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender.					
20. La enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a realizar.					
21. Es fácil entender lo que la enfermera me dice.					
22. La enfermera da instrucciones con oportunidad.					
23. La enfermera me da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes.					

Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias

L.E. Edith De la cruz Flores /edith.delacruz@upaep.edu.mx

L.E. Abigail Durán Valerio / abigail.duran@upaep.edu.mx

Palabras Clave: Satisfacción, Cuidado, Enfermería.

1. Introducción

Tabla. Instrumento

Según Avedis Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades. La satisfacción del paciente es uno de los objetivos más importantes de cualquier sistema de salud.

La enfermería tiene corresponsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, así como de la contribución en su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los usuarios.

2. Objetivo

Describir la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero.

3.Marco Teórico

La teoría de Jean Watson - Del cuidado humano

Ofrece un marco en el que las enfermeras pueden establecer un precedente de colaboración para ayudar a que el paciente mejore el control, el conocimiento de su salud.

Teniendo como base valores humanísticos, permitiendo fortalecer el cuidado en las instituciones asistenciales; para restaurar el arte cuidando-sanando, que constituye la base de la acción de Enfermería.

Cuidar requiere de una dinámica de actividades que abarca conocimiento, valores y habilidades porque el enfermero se basa en una relación personal y moral con el paciente donde se requiere afecto, amor, dedicación, comprensión para brindar un cuidado humanizado.

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo.

Premisa 1. "El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades".

Premisa 2. Relación enfermera-paciente

Premisa 3. Grandeza y eficacia del cuidado.

Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería (Hinshaw y Atwood, 1982)

Cédula de identificación	5 preguntas
Cuidado técnico profesional	7 preguntas (1-7)
Confianza	11 Preguntas (8-18)
Educación al paciente	5 Preguntas (19-23)

Opción de respuesta con escala de tipo Likert con un total de 23 preguntas proporcionado.

Puntaje de evaluación
 1: Corresponde a totalmente desacuerdo
 2: En desacuerdo.
 3: Mínimo acuerdo
 4: Moderado acuerdo
 5: Completamente de acuerdo.

Una puntuación arriba de 75 en este instrumento se considera como que el usuario está satisfecho con el cuidado.

El instrumento utilizado tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.85.

4. Metodología

Tipo de investigación

Cuantitativo

Diseño de investigación

Observacional-descriptivo-transversal.

Población y muestra

Seleccionada por el muestreo aleatorio simple, con la formula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y error permisible de 5%. Se encuestaran a 55 pacientes que se encuentren en el servicio de urgencias en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero.

Descripción del instrumento

El instrumento utilizado en esta investigación es el "Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería", (Hinshaw y Atwood, 1982).

Análisis estadístico

SPSS versión 23.0

4.Recomendaciones

Investigación

Realizar estudios sobre la satisfacción del cuidado de enfermería ayudara a conocer los factores que influyen en el impacto directo de la atención, ya que las enfermeras están involucradas en casi todos los aspectos de la atención del paciente e interactúan con ellos con más frecuencia que cualquier otro personal de salud.

Institución

Actualizar a los profesionales enriqueciendo sus conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados y de esta manera contribuir en la ciencia de la salud al avanzar en la estandarización y unificación de criterios.

Enfermería

Promover el cuidado de enfermería basándose en virtudes como la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia, basadas en un gran espíritu de servicio y amor, no solo a la profesión sino al hecho de brindar un cuidado de calidad.

5.Conclusión

La satisfacción del paciente es importante ya que es un indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. En la actualidad ha repercutido en casos legales afectando el desarrollo profesional, por lo cual se pretende enriquecer conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados con trato humanizado y digno.

6.Referencias

Bracamontes Quido, K., Cortes Mercado, E., & De la Rosa Torres L.M. (Enero-2018). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios Postquirúrgicos con el Cuidado de Enfermería en el Hospital General Acapulco, Gro.* Obtenido de Universidad UAGro. Facultad de Enfermería No.2: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>

Briceño Avalos, M.I. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF.* Obtenido de Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado Perú. Repositorio: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5400/Brice%20B1o_AMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boletín de la Organización Mundial de la Salud. (Julio 2017). *El empoderamiento de los pacientes puede mejorar la calidad de la atención de la salud.* Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/7/17-030717/es/>

Daza de Caballero, R., Torres Pique, A.M., & Prieto de Romano, G. I. (2005). *Análisis crítico del cuidado de enfermería: Interacción, participación y afecto.* Index de Enfermería. Recuperado en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962005000100004&lng=es&tln=es

Delgado Rosales, T. R. (Enero-2018). *Satisfacción del paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería.* Obtenido de Universidad Benemérita Universidad Autónoma de Puebla Facultad de Enfermería Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>





Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato Académico de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Posgrados de Enfermería

Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias

Presenta:

L.E. De la cruz Flores Edith

L.E. Durán Valerio Abigail

*Para Obtener el Grado de:
Especialidad en Enfermería en Urgencias*

Director de Tesis:

ME. Ana María Torres Roldán

Mtra. Florentina Salazar Mendoza

Puebla, México, Febrero, 2021

Transformo mi vida. Soy UPAEP

TRANSFORMO MI VIDA

Soy
UPAEP

Problema de Investigación



Los servicios de emergencia son considerados como la zona donde se percibe la mayor insatisfacción por parte de los usuarios (Gómez, Dávila, Campins, & Colmenarez, 2017).

Según Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad (Puch-Ku, Uicab-Pool, Ruiz, & Castañeda, 2016).

En el **contexto internacional** el nivel de satisfacción.



Cerca de la mitad de **la población mundial** carece de acceso integral a los servicios sanitarios básicos, más de **930 millones de personas** (casi el **12%** de la población mundial) gastan al menos un **10%** de su presupuesto familiar para pagar los servicios de salud (OMS, 2017).

El 87% de países de ingresos altos de las Américas, calificó la calidad de atención como “buena”, “muy buena” o “excelente”, **mientras que en países de ingresos medianos la calificó con el 40%** (OMS, 2017).



En **México** el porcentaje de satisfacción de los servicios de salud es del **50.2%** en el **ISSSTE**, de **44.4%** en el **IMSS** y **47.7%** en la **SSA** (INEGI, 2017).



Problema específico

- Hoy en día conocer la perspectiva de los pacientes en el servicio de urgencias sobre el trato brindado por parte del personal de enfermería es de suma importancia teniendo en cuenta que es uno de los servicios por ende más demandantes y en donde podemos encontrar mayor descontento por parte de los usuarios.



- Por tal motivo es importante tener en cuenta que la experiencia del usuario se reconoce cada vez más como un factor fundamental para mejorar la calidad asistencial.



- Es importante realizar investigaciones de esta índole para identificar fortalezas, oportunidad, amenazas y debilidades para mejorar la calidad de la atención con un enfoque más humanitario.



Justificación

Por ello los servicios de urgencia y emergencia son objeto de estudio y análisis de todos los países de nuestro entorno y constituyen una prioridad para los servicios de salud por el compromiso vital de proporcionar atención de calidad (Cárdenas, 2017).

El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida (García & Gálvez, 2016).

La satisfacción del usuario, es un indicador de gestión en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y es el resultado de la diferencia entre percepción y expectativa (Becerra & Condori, 2019).

La calidad de atención es obtener el mayor beneficio para el paciente (Briceño, 2017).

La actividad de enfermería en una institución de salud en los momentos actuales, ocupa uno de los primeros lugares en todo los niveles de la organización (Martínez, 2017).



Estudios Relacionados

Autor (es)/año	Métodos de investigación	Resultados	Conclusión
(Puch-Ku, Uicab-Pool, Ruiz,& Castañeda, 2016) México	Diseño: cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional. Población: 296 pacientes	Nivel de satisfacción respecto de los cuidados de enfermería se obtuvieron porcentajes de insatisfacción de 46.3% , satisfecho 44.6% y muy insatisfecho 9.1%.	Se observó que el porcentaje de pacientes con nivel de insatisfecho y muy insatisfecho es ligeramente menor al 50%.

Estudios Relacionados

Autor (es)/año	Métodos de investigación	Resultados	Conclusión
<p>(Ante, 2017)</p> <p>Perú</p>	<p>Diseño: Descriptivo transversal de tipo cuali-cuantitavo.</p> <p>Población: 80 pacientes.</p>	<p>El 25% indica que el trato del personal de enfermería es bueno, el 53% contesta regular, mientras que el 22% indica que es malo.</p>	<p>Según los resultados obtenidos el trato del personal de enfermería hacia los usuarios es regular, porque al no ser atendidos de manera oportuna, el usuario califica de regular la atención recibida.</p>



Estudios Relacionados

Autor (es)/año	Métodos de investigación	Resultados	Conclusión
(Muñoz, Rodríguez & Bernabéu, 2016) España	Diseño: Estudio descriptivo transversal. Población: 250 pacientes.	El 8% no se encuentran satisfechos, mientras que el 92% se encuentra satisfecho con la atención recibida.	La valoración más frecuente en referencia a la competencia del personal de Enfermería es bastante alta, pero puede y debe ser mejor.



Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción de satisfacción del usuario en el servicio de urgencias en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero?



Objetivos

Objetivo General.

- Describir la satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero.

Objetivos Específicos.

- Conocer las características sociodemográficos de la población de estudio.
- Identificar la satisfacción del cuidado de enfermería en sus tres clasificaciones confianza, técnico profesional y educación al paciente.
- Definir la satisfacción del cuidado de enfermería de acuerdo al turno.

Derivación teórica-empírica

Figura 1. Derivación Teórico-Empírica



Nota: (De la Cruz, Durán y Torres, 2021)

Metodología



Diseño	Método
<p>Es un estudio observacional-descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo.</p>	<p>Probabilístico con un muestreo aleatorio simple en el que se encuestaran a 55 pacientes que se encuentran en el servicio de urgencias en un Hospital de Segundo Nivel en Guerrero que cuenten con los criterios de inclusión.</p> <p>El instrumento que se utilizara a futuro tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.85, de confiabilidad aceptable.</p>

Procedimiento

La participación fue de manera anónima y voluntaria, se hizo entrega de consentimiento informado, acorde con Ley General de Salud (2018) y Norma Oficial Mexicana 012 (2012) y con previa autorización de la institución de salud.

Estrategia de análisis.

Paquete estadístico SPSS versión 23, haciendo uso de estadística descriptiva.



Instrumento

Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería (Hinshaw y Atwood, 1982)		
	Indicador	Item
Cédula de identificación	Indicador 1	5 preguntas
Cuidado técnico profesional	Indicador 2	7 preguntas (1-7)
Confianza	Indicador 3	11 Preguntas (8-18)
Educación al paciente	Indicador 4	5 Preguntas (19-23)
Opción de respuesta con escala de tipo Likert con un total de 23 preguntas. proporcionado.	Puntaje de evaluación 1: Corresponde a totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo. 3: Mínimo acuerdo 4: Moderado acuerdo 5: Completamente de acuerdo.	Una puntuación arriba de 75 en este instrumento se considera como que el usuario está satisfecho con el cuidado.
Alpha de Cronbach de 0.85		



Conclusión

- En la actualidad la satisfacción ha repercutido en casos legales afectando el desarrollo profesional, por lo cual se pretende enriquecer conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados, de esta manera contribuir en la ciencia de la salud al avanzar en la estandarización y unificación de criterios fortaleciendo las intervenciones al gremio de enfermería hacia el paciente con un trato humanizado y digno.



Recomendaciones

Investigación

Realizar estudios sobre la satisfacción del cuidado de enfermería ayudara a conocer los factores que influyen en el impacto directo de la atención, ya que las enfermeras están involucradas en casi todos los aspectos de la atención del paciente e interactúan con ellos con más frecuencia que cualquier otro personal de salud.

Institución

Actualizar a los profesionales enriqueciendo sus conocimientos para el trato hacia el paciente con el fin de mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de la ejecución de los cuidados y de esta manera contribuir en la ciencia de la salud al avanzar en la estandarización y unificación de criterios.

Enfermería

Promover el cuidado de enfermería basándose en virtudes como la honestidad, la alegría, la sinceridad, la paciencia, basadas en un gran espíritu de servicio y amor, no solo a la profesión sino al hecho de brindar un cuidado de calidad.

- Es muy grato en lo personal que al realizar el presente protocolo de investigación podamos encontrar un gran porcentaje de estudios relacionados donde la satisfacción que sienten los pacientes con respecto al cuidado que brinda el personal de enfermería sea favorable ya que con esto se puede llegar a una unificación con respecto a los cuidados que proporcionamos.



Referencias bibliográficas

- Briceño Avalos, M.I. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF*. Obtenido de Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado Perú. Repositorio: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5400/Brice%c3%bl_o_AMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández Castillo, A., & Vílchez Lara, M.J. (2018). *Satisfacción con la atención en urgencias pediátricas: influencia del funcionamiento familiar y la alteración emocional*. Obtenido de Revista Scielo:<https://www.scielo.br/pdf/csc/v23n4/1413-8123-csc-23-04-1033.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. Encuesta de Satisfacción a Derechohabientes Usuarios de Servicios Médicos del IMSS. Ciudad de México, México: IMSS. (2018). Disponible en: http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2018_NOV_Ensat_Resultados.pdf
- Niño Rocío, A., Siempira Cubaque,J., & Soriano Mateus, Y.P. (2019). *Nivel de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Urgencias, en el Hospital Universitario de la Samaritana*. Obtenido de la Universidad Cooperativa de Colombia. Repositorio:https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12304/1/2019_analisis_sactisfaccion_hus.pdf
- Puch-Ku, G.F., Uicab-Pool, G.A., Ruiz Rodríguez, M., & Castañeda Hidalgo, H. (2016). *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Vizcaino De Jesús, A., Vizcaino Marín, V.P., & Fregosso Jasso, G., (2017). *Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco*. HORIZONTE SANITARIO:<https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103>



Apéndice A



Puebla, Pue. a 26 de septiembre del 2020

ASUNTO: Aprobación de tema

A QUIEN CORRESPONDA:

Presente.

Por medio de la presente tengo a bien comunicarle a Usted **C. DURAN VALERIO ABIGAIL**, con **ID 3472530** y número de **Matrícula 16050223** estudiante de la Especialidad en Enfermería en Urgencias generación 2019-2020; se aprueba la investigación denominada:

Nombre:	Satisfacción De Cuidado De Enfermería En Urgencias
Instrumento:	Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería. [PSI] de Hinshaw y Atwood. (1982).
Población:	Pacientes Egresados del servicio de Urgencias
Asesor metodológico:	Mtra. Ana María Torres Roldan

Para el logro de este objetivo se da cumplimiento a la fase de aceptación del tema y continuar con su proceso de titulación.

Atentamente

Mtra. Ilse Hidalgo Arce
Coordinadora de Investigación en Posgrados de
Enfermería

Mtra. Ana María Torres Roldan
Asesor Metodológico

Apéndice B



Carta Compromiso de Asesor principal de Tesis

Puebla, Pue. a 04 de Abril del 2020.

H. Comité Académico del Posgrado

Presente:

Por medio de la presente hago llegar a ustedes la postulación del C. **Abigail Duran Valerio**, que en caso de ser aceptado en el Programa académico: **Especialidad de Enfermería en: Urgencias**

Desarrollará su trabajo de tesis bajo mi asesoría, supervisión y dirección; el tema de investigación propuesto es: **Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias**

Me comprometo a dar seguimiento permanente a las actividades del estudiante derivadas de esta propuesta, y manifiesto contar con la infraestructura requerida para lograr los objetivos propuestos en el tiempo programado, en caso de que el postulante sea admitido y el comité tutorial apruebe el proyecto de tesis. También me comprometo a revisar y autorizar los seminarios de Investigación semestrales que el estudiante presentará, así como atender las recomendaciones que el comité académico emita; manifiesto que conozco el plan de estudios y acordaré con el estudiante las asignatura optativa que deberá cursar, de tal forma que fortalezca el proyecto de investigación y su formación profesional, en los tiempos más pertinentes para ello. Así como favorecer todas las acciones pertinentes para que obtenga el grado en un plazo máximo a 6 meses posteriores a la terminación de los créditos académicos.

Atentamente

Mtra. Ilse Hidalgo Arcé

ID. 345517

Coodinador de Investigación en Posgrado de Enfermería

9 Poniente 1712 Barrio Santiago

2299400 ext.7848

C.c.p. Coordinación de Investigación
Archivo

Apéndice C



Carta Compromiso de co-asesor de tesis

Puebla, Pue. a 4 de Abril del 2020.

H. Comité Académico del Posgrado

Presente:

Por medio de la presente hago llegar a ustedes la postulación del C. Abigail Duran Valerio que en caso de ser aceptado en el Programa académico: **Especialidad de Enfermería en: Urgencias**

Desarrollará su trabajo de tesis bajo mi asesoría, supervisión y dirección; el tema de investigación propuesto es: **Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias**

Me comprometo a dar seguimiento permanente a las actividades del estudiante derivadas de esta propuesta, y manifiesto contar con la infraestructura requerida para lograr los objetivos propuestos en el tiempo programado, en caso de que el postulante sea admitido y el comité tutorial apruebe el proyecto de tesis. También me comprometo a revisar y autorizar los seminarios de Investigación semestrales que el estudiante presentará, así como atender las recomendaciones que el comité académico emita; manifiesto que conozco el plan de estudios y acordaré con el estudiante las asignatura optativa que deberá cursar, de tal forma que fortalezca el proyecto de investigación y su formación profesional, en los tiempos más pertinentes para ello. Así como favorecer todas las acciones pertinentes para que obtenga el grado en un plazo máximo a 6 meses posteriores a la terminación de los créditos académicos.

Atentamente

ME. Ana María Torres Roldán

ID.180836

Subjefe del Hospital en Puebla

9 Poniente 1712 Barrio Santiago

2299400 ext.7848

C.c.p. Coordinación de Investigación
Archivo

Apéndice D



Asunto: Cesión de Derechos

Puebla, Pue., México a 4 de Abril del 2020.

Comité Académico de Investigación
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería

El proyecto de Investigación titulado Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias es una obra original, cuyos derechos de autoría se comparten con la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), así como los derechos del título, contenido, base de datos y los cambios que se generen.

Los autores, abajo firmantes, declaran:

Que es un trabajo original.

Que no ha sido previamente publicado en algún medio.

Que no ha sido remitido para su publicación.

Que todos los autores han contribuido intelectualmente en su elaboración y por tanto son autores materiales del mismo.

Que todos los autores han leído y aprobado la versión final del Proyecto.

Que no han existido conflictos de intereses en la gestación y elaboración de la Investigación, y si pudiera haberlos por mediar financiación u otros apoyos, los autores se comprometen a declararlos en el apartado correspondiente.

Que el manuscrito explica de manera honesta, exacta y transparente los resultados del estudio, que no se han omitido aspectos importantes del mismo, y que cualquier discrepancia del estudio ha sido explicada.

Que, en caso de ser publicado el artículo, se respetará la autoría del estudiante, asesores y la UPAEP.

A través de este documento, el estudiante, asesores y la UPAEP, asumen los derechos exclusivos para editar, publicar, reproducir, distribuir copias, preparar trabajos derivados en papel, electrónicos o multimedia e incluir la Investigación en índices nacionales e internacionales o bases de datos bibliográficas.

L.E. Abigail Duran Valerio
Nombre y firma del Estudiante (s)

Mtra. Ilse Hidalgo Arcé
Nombre y firma del Asesor (cs)

Mtra. Florentina Salazar Mendoza
Directora de Posgrados en Enfermería

ME. Ana María Torres Roldán
Representante del Comité Académico de Investigación

C.c.p. Coordinación de Investigación
Archivo

Apéndice E



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato Académico de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección de Posgrados en Enfermería



Puebla, Pue. a 11 de Julio de 2020

L.E Marcela Sánchez Muñoz
Jefe de Enfermería
Hospital de Tixtla Gro.
PRESENTE


Con Atención: Mtra. Concepción Salgado Jiménez
Jefe de Enseñanza

La que suscribe **Mtra. Florentina Salazar Mendoza**, Directora de Posgrados en Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (U.P.A.E.P.), por medio del presente, me es grato saludarle, así mismo solicitar su valioso apoyo para los estudiantes **L.E. Abigail Duran Valerio** con No. **DI 3472530** y **Matrícula 16050223** estudiante del Posgrado en la **Especialidad en Enfermería en Urgencias**, pueda ingresar a la institución que usted dignamente dirige para la aplicación de instrumentos que aportarán datos importantes y con esto llevar a cabo la tesis de titulación que a continuación le detallo para su autorización

Nombre:	Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias
Objetivo:	Describir la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero.
Instrumento:	“Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería (PSI)”
Periodo:	Del 25 de Julio al 20 de Agosto del 2020
Población:	Pacientes del servicio de Urgencias.

Con la finalidad de acreditar el Posgrado de su Especialidad en Enfermería, motivo por el cual me permito solicitar a usted de la manera más atenta su autorización para la recolección de datos. Adjunto a la presente, sirvase encontrar propuestas de los instrumentos.

Agradeciendo de ante mano su invaluable apoyo a esta Universidad, en beneficio de la capacidad del profesional de Enfermería, quedo a sus distinguidas órdenes.

Atentamente

MCE. José Alfredo Romero Soriano
ID 110786
josealfredo.romero@upaep.mx
Coordinador de Investigación
Posgrados en Enfermería
229-94-00 ext. 7848

C.c.p. Mtro. José Alfredo Romero Soriano (josealfredo.romero@upaep.mx) /Coord. de Investigación en Enfermería

Archivo

Posgrados en Enfermería
9 poniente 1712. Barrio de Santiago
CP. 72410, Puebla, Pue. México
Teléfono: (222) 2 29 94 00 Ext. 7848 y 7713
www.upaep.mx

Apéndice F



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección de Posgrados en Enfermería

Consentimiento Informado

Fecha: _____

Título del Proyecto: Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Urgencias

Investigador Responsable: L.E Abigail Duran Valerio

Prologo: El presente trabajo tiene como finalidad describir la percepción Satisfacción del Paciente del Cuidado de Enfermería en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero en el que se utilizara un instrumento que Consta de dos apéndices, siendo el apéndice A la cédula de datos personales y el apéndice B el cuestionario con 23 con escala de tipo Likert en la cual la numeración va desde 1 corresponde a "totalmente desacuerdo", 2 en "desacuerdo", 3 "mínimo acuerdo", 4 "moderado acuerdo" y 5 "completamente de acuerdo". La información obtenida se clasificara en "Muy insatisfecho", "Insatisfecho", "Regularmente satisfecho "Satisfecho" y "Muy satisfecho".

Propósito del Estudio: Describir la percepción Satisfacción del Paciente del Cuidado de Enfermería en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel del estado de Guerrero en el mes de Julio -Agosto 2020.

Descripción: Si Usted desea participar en el estudio, se le solicitará firmar el consentimiento informado, y contestar un instrumento, los cuales se le serán aplicados dentro de su unidad de trabajo con la mayor privacidad posible y protegiendo la confidencialidad. La información obtenida será resguardada por el autor principal del estudio, evitándose la identificación del nombre, dirección u otros datos personales que pueda exponer la identidad. La participación no tendrá ninguna repercusión en la institución donde se lleva a cabo la formación académica, y tendrá la libertad de retirar el consentimiento informado y con ello, la participación en el estudio.

Riesgos e Inquietudes: No existen riesgos relacionados con la participación en el estudio. Si Usted se siente incómodo, incapacitado o simplemente no desea seguir contestando los instrumentos puede retirarse en el momento que lo desee.

Beneficios Esperados: No existe ningún beneficio personal por participar. Sin embargo, los resultados contribuirán a profundizar en el conocimiento de la carga mental de trabajo en los profesionales de enfermería, para con ellos implementar medidas que prevengan y/o contrarresten los efectos posibles de este riesgo psicosocial.

Costos: La participación en el estudio, no implica ningún costo.


Autorización para uso y distribución de la información: La única persona que conocerá la información recabada será el responsable del estudio, y será utilizada exclusivamente por él. Los resultados del estudio serán publicados de manera general en artículos científicos, esto significa que no se publicará información individualizada de cada participante.

Preguntas: Si tiene alguna pregunta sobre los derechos como participante en este estudio, podrá comunicarse a Posgrados en Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

Consentimiento: Voluntariamente acepto brindar información y participar en el estudio. He leído la información en este formato y todas las preguntas han sido contestadas. Aunque estoy aceptando participar en este estudio, no estoy renunciando a ningún derecho y puedo cancelar la participación.

Nombre y firma del Participante

Nombre y Firma del Primer Testigo


L.E Abigail Duran Valerio
Nombre y firma del investigador

Apéndice G



**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Enfermería**

Fecha:

Folio:

Cédula de Datos Personales (CDP)

(De la cruz, Durán y Torres, 2020)

Instrucciones: la información que se proporcionará a continuación será completamente anónima y confidencial, nadie la conocerá. Todas las respuestas son importantes, ninguna se considerará correcta o incorrecta y nadie realizará juicio de tus respuestas. Favor de contestar todas las preguntas. Por favor, marca con una "X" la respuesta que más se apegue a tu realidad o contesta lo que se te pide. Gracias por participar.

Apartado A

Edad:

Sexo: a) Hombre b) Mujer

Grado escolar: Ninguno Nivel básico Profesional y más

Estado Civil: Soltero (a) Casado (a) Unión Libre Divorciado (a)

Concubino (a) Viudo (a)

Turno por el que fue atendido: Matutino Vespertino Nocturno Mixto

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Enfermería

Fecha:

Folio:

Instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería [PSI]
 (Hinshaw y Atwood, 1982)

Apartado B

Primera dimensión de satisfacción: cuidado técnico profesional. Aspecto evaluado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completa- mente de acuerdo
	1	2	3	4	5
1. La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor.					
2. La enfermera es desordenada en su trabajo, por lo que se altera.					
3. La enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo.					
4. La enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relación con mi cuidado.					
5. La enfermera es lenta para atenderme.					
6. La enfermera es indecisa al realizar su trabajo.					
7. La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que se me han realizado					

Segunda dimensión de satisfacción: confianza Aspecto evaluado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completa- mente de acuerdo
	1	2	3	4	5
8. La enfermera debería ser más amable.					
9. La enfermera es agradable cuando me atiende.					
10. Me siento con confianza para hacerle preguntas a la enfermera.					
11. La enfermera debería ser más atenta de lo que es.					
12. La enfermera es capaz de comprender cómo me siento.					
13. Cuando siento la necesidad de platicar mis problemas puedo acudir a la enfermera.					
14. La enfermera está tan ocupada en trabajo de escritorio que no tiene tiempo de platicar conmigo.					
15. La enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas.					
16. La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.					
17. La enfermera me habla con menosprecio.					
18. Hablar con la enfermera me hace sentir mejor.					



Tercera dimensión de satisfacción: educación al paciente Aspecto evaluado	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completa- mente de acuerdo
	1	2	3	4	5
19. La enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender.					
20. La enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a realizar.					
21. Es fácil entender lo que la enfermera me dice.					
22. La enfermera da instrucciones con oportunidad.					
23. La enfermera me da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes.					

TRANSFORMO MI VIDA

Soy
UPAEP