

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Enfermería
Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y
Desastres



**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio
de emergencia del IREN Sur Arequipa, 2025**

Tesis presentada por la Licenciada:

Condori Huanca, Lourdes Elizabeth

ORCID: 0009-0000-0927-046X

para optar el Título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y
Desastres

Asesor:

Mg. Arratia Corrales Mayra Alexandra

ORCID: 0000-0002-0059-2419

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

SEGUNDA ESPECIALIDAD CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 19 de Agosto del 2025

Dictamen: 011742-C-FENFER-2025

Visto el borrador del expediente 011742, presentado por:

2017972442 - CONDORI HUANCA LOURDES ELIZABETH

Titulado:

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL IREN SUR AREQUIPA, 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

**42232864 - ESPINOZA HUASHUA ANGELICA MARIA
DICTAMINADOR**



**29529537 - DELGADO DEL CARPIO MILNA MARJORIE
DICTAMINADOR**



**29392058 - VIZA MAMANI ADOLFA BENILDA
DICTAMINADOR**



CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL IREN SUR AREQUIPA, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	18%	10%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	6%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ucp.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unac.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1 %
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.ucss.edu.pe	1 %
	Fuente de Internet	
8	apirepositorio.unu.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
9	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
10	Submitted to Universidad de San Martin de Porres	<1 %
	Trabajo del estudiante	
11	repositorio.unp.edu.pe	
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

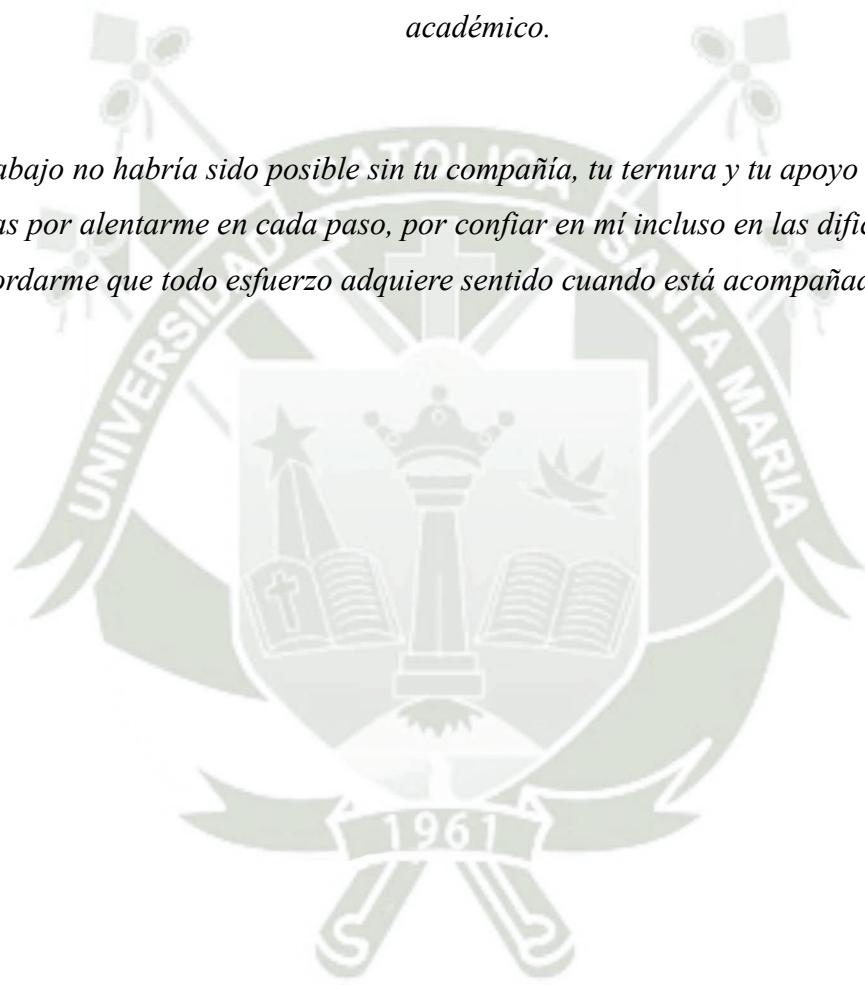
A mi amada Alice: Cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón. Sus risas, curiosidad e infinita capacidad de amar han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ti. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.



AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar un especial agradecimiento a mi querida Alice. Cada momento compartido contigo ha sido un obsequio que guardo con profundo cariño. Tu alegría, tu curiosidad y tu inmenso corazón han sido el motor que me impulsó a seguir adelante en este camino académico.

Este trabajo no habría sido posible sin tu compañía, tu ternura y tu apoyo incondicional. Gracias por alentarme en cada paso, por confiar en mí incluso en las dificultades y por recordarme que todo esfuerzo adquiere sentido cuando está acompañado de amor.



EPÍGRAFE

*"Cuidar es más que atender: es brindar esperanza, aliviar el dolor y acompañar con
humanidad en cada paso del camino."*



RESUMEN

El presente trabajo se titula “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del IREN SUR Arequipa, 2025”. Estableciendo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico que asiste al área de emergencia de dicho lugar. Es una investigación de estudio no experimental, de corte transversal, de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se empleó una población conformada por 680 personas de acuerdo a los registros de la institución durante el primer trimestre del año, de los cuales se seleccionó a 256 pacientes del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur. Los instrumentos fueron dos cuestionarios aplicados a los pacientes de este hospital. Obteniendo las siguientes conclusiones: La calidad de atención de enfermería fue alta en las dimensiones científico-técnica (83.6%) y del entorno (85.5%), mientras que la dimensión interpersonal obtuvo una valoración media (74.2%). Por otro lado, el 77% de los pacientes percibió la actividad de enfermería de forma satisfecha. Se concluyó que existe una relación positiva débil (sig.: 000; p : 0.078) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del IREN Sur Arequipa en el año 2025. Esto indica que mejoras en la calidad de atención de enfermería podrían impactar favorablemente en la percepción de los pacientes, aunque la relación entre ambas variables no es fuerte.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, servicio de emergencia.

ABSTRACT

1.528 / 5.000

This study, entitled “Quality of Nursing Care and Patient Satisfaction in the Emergency Department of IREN SUR Arequipa, 2025,” aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of cancer patients attending the emergency department of this institution. It is a non-experimental, cross-sectional, quantitative, descriptive, and correlational study. The population consisted of 680 individuals, selected from the institution's records for the first quarter of the year, from which 256 patients from the Southern Regional Institute of Neoplastic Diseases were chosen. Two questionnaires were administered to the patients at this hospital. The following conclusions were reached: The quality of nursing care was high in the scientific-technical (83.6%) and environmental (85.5%) dimensions, while the interpersonal dimension received a medium rating (74.2%). On the other hand, 77% of patients perceived the nursing care as satisfactory. It was concluded that there is a weak positive correlation (sig.: 000; p : 0.078) between the quality of nursing care and the satisfaction of oncology patients in the emergency department of IREN Sur Arequipa in 2025. This indicates that improvements in the quality of nursing care could favorably impact patients' perceptions, although the relationship between the two variables is not strong.

Keywords: quality of care, satisfaction, emergency service.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO 2

1. Problema de investigación 3

1.1. Enunciado del problema 3

1.2. Descripción del problema 3

1.2.1. Campo, área y línea de acción 3

1.2.2. Análisis y operacionalización de variables 3

1.2.3. Interrogantes del problema 4

1.2.4. Tipo y nivel de investigación 4

1.3. Justificación 5

2. Marco teórico 7

2.1. Bases teóricas 7

2.1.1. Calidad de atención de enfermería 7

2.1.2. Satisfacción del paciente 16

2.1.3. Teoría de la calidad del cuidado de Jean Watson 18

2.2. Revisión de antecedentes investigativos 18

2.2.1. A nivel internacional 18

2.2.2. A nivel nacional 19

2.2.3. A nivel local 20

3. Objetivos 22

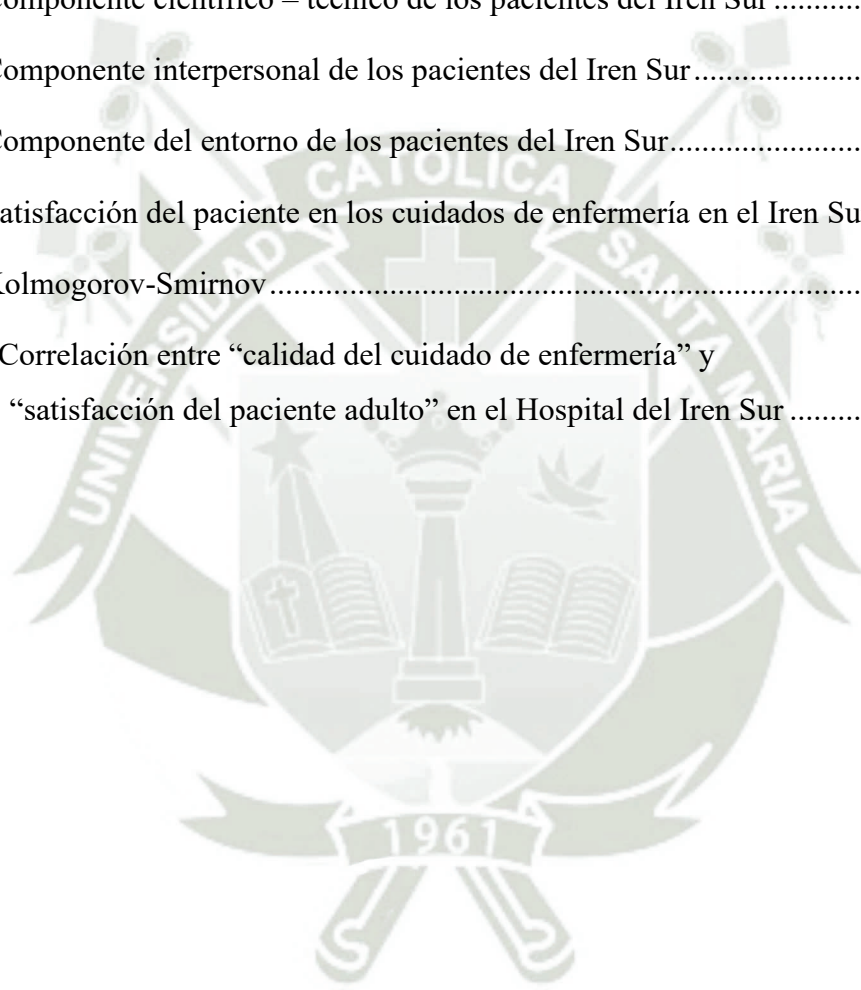
4. Hipótesis	22
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	23
1. Técnica e instrumento	24
1.1. Técnica.....	24
1.2. Instrumento de la primera variable	24
1.2.1. Estructura del instrumento	24
1.2.2. Baremo de interpretación	25
1.3. Instrumento de la segunda variable.....	25
1.3.1. Estructura del instrumento	25
1.3.2. Baremo de interpretación	26
2. Campo de verificación	26
2.1. Ubicación espacial	26
2.2. Ubicación temporal.....	26
2.3. Unidades de estudio	26
2.3.1. Universo.....	26
2.3.2. Muestra	26
2.3.3. Criterios de inclusión	27
2.3.4. Criterios de exclusión	27
3. Estrategia de recolección de datos	28
3.1. Organización	28
3.2. Recursos.....	28
3.2.1. Recursos humanos	28
3.2.2. Recursos materiales	28
3.2.3. Recursos institucionales.....	29
3.2.4. Recursos de financiamiento	29
3.3. Validación de los instrumentos.....	29

CAPÍTULO III RESULTADOS.....	30
DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS	54



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis y operacionalización de variables	3
Tabla 2 Sexo de los pacientes	31
Tabla 3 Residencia de los pacientes.....	33
Tabla 4 Ocupación de los pacientes	35
Tabla 5 Componente científico – técnico de los pacientes del Iren Sur	37
Tabla 6 Componente interpersonal de los pacientes del Iren Sur	39
Tabla 7 Componente del entorno de los pacientes del Iren Sur	41
Tabla 8 Satisfacción del paciente en los cuidados de enfermería en el Iren Sur	43
Tabla 9 Kolmogorov-Smirnov	45
Tabla 10 Correlación entre “calidad del cuidado de enfermería” y “satisfacción del paciente adulto” en el Hospital del Iren Sur	46



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo de los pacientes.....	32
Figura 2 Residencia de los pacientes	34
Figura 3 Ocupación de los pacientes	36
Figura 4 Componente científico – técnico de los pacientes Del Iren Sur.....	38
Figura 5 Componente interpersonal de los pacientes del Iren Sur.....	40
Figura 6 Componente del entorno de los pacientes del Iren Sur	42
Figura 7 Satisfacción del paciente en los cuidados de enfermería en el Iren Sur	44



ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO	55
ANEXO 2 ENCUESTA SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	56
ANEXO 3 ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	58
ANEXO 4 BASE DE DATOS EN EXCEL	60
ANEXO 5 BASE DE DATOS EN EXCEL	67
ANEXO 6 PERMISO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	76
ANEXO 7 AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO EN LA INSTITUCIÓN.....	77



INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de enfermería es un tema central en los servicios de salud, dado que influye directamente en la satisfacción de los pacientes. Según la OMS, la calidad en los cuidados se define como la provisión de servicios de salud eficaces, seguros y centrados en las necesidades de los pacientes. La satisfacción del paciente es el resultado de la percepción del cuidado recibido, donde aspectos como el trato humano, la empatía y la competencia técnica son esenciales para generar confianza y bienestar. En este sentido, la calidad y satisfacción son conceptos interrelacionados, que reflejan la eficacia y el impacto del sistema sanitario en la vida de las personas (1).

En el Perú, la calidad de atención de enfermería ha sido estudiada en diferentes contextos, especialmente en servicios de emergencia y en pacientes con enfermedades crónicas, como los oncológicos. Investigaciones recientes destacan que factores como el ambiente físico, la comunicación efectiva y la capacidad técnica son determinantes en la experiencia del paciente. Sin embargo, aún se identifican áreas críticas de mejora, como la personalización del cuidado y la reducción de brechas en la atención, especialmente en poblaciones vulnerables (2).

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN) del Sur de Arequipa durante el año 2025. Los resultados permitirán formular estrategias para mejorar la percepción de los cuidados de enfermería, contribuyendo a elevar los estándares de calidad en el sistema de salud. El trabajo de investigación se organiza en tres capítulos. El primero corresponde al marco teórico, en el cual se expone la problemática central, el tipo y nivel de investigación, la operacionalización de las variables, las preguntas de estudio, los objetivos y la justificación. Asimismo, se desarrolla el marco referencial y se presentan los antecedentes investigativos más relevantes. El segundo capítulo aborda el diseño metodológico, donde se detallan las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de información, la selección de la muestra y la estrategia aplicada para el desarrollo del estudio. Finalmente, en el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos, acompañados de las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del problema

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL IREN SUR AREQUIPA, 2025”

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, área y línea de acción

Campo: Ciencias de la Salud

Área: Enfermería en Emergencias y Desastres

Línea: Salud Pública

1.2.2. Análisis y operacionalización de variables

Tabla 1
Análisis y operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Subindicadores
Calidad de Atención de Enfermería	• Cumplimiento de protocolos médicos. • Competencia en la administración de tratamientos • Precisión en la aplicación de procedimientos médicos específicos para pacientes oncológicos en situaciones de emergencia.	- Adherencia a guías clínicas - Registro adecuado de procedimientos - Técnica aséptica - Dosificación precisa - Manejo de vías centrales - Administración de quimioterapia urgente
	• Nivel de empatía percibido por el paciente. • Calidad de la comunicación interpersonal durante la atención de emergencia.	- Lenguaje verbal/no verbal adecuado - Respeto a preferencias - Claridad en explicaciones - Escucha activa

	• Atención personalizada y centrada en las necesidades del paciente	- Consideración de necesidades individuales
	• Evaluación de las condiciones ambientales durante la atención. • Disponibilidad y accesibilidad de recursos necesarios. • Nivel de limpieza y comodidad en el entorno de atención.	- Iluminación adecuada - Niveles de ruido - Equipos funcionales - Insumos completos - Esterilidad de áreas - Ergonomía mobiliaria
Satisfacción del Paciente	• Paciente satisfecho cuando considera que su satisfacción fue cubierta totalmente, alcanzando una puntuación mayor a 50 puntos • Paciente insatisfecho cuando considera que su satisfacción no fue cubierta totalmente, alcanzando una puntuación menor o igual a 50 puntos.	- Percepción de competencia técnica - Seguridad percibida - Trato respetuoso - Sensación de acompañamiento - Confort durante estancia - Privacidad mantenida

1.2.3. Interrogantes del problema

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025?

1.2.4. Tipo y nivel de investigación

- **Tipo:** Estudio de campo.
- **Nivel:** Estudio descriptivo, correlacional y de corte transversal
- **Línea:** Salud Pública (3).

1.3. Justificación

Este estudio posee una relevancia científica significativa, ya que aborda un vacío en la literatura actual al analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico en un servicio de emergencia especializado, como el IREN Sur Arequipa. Aunque existen investigaciones previas sobre calidad de atención y satisfacción en otros contextos, este trabajo aporta datos originales al enfocarse en una población vulnerable (pacientes oncológicos) y en un entorno de alta demanda asistencial, donde factores como la empatía, la eficiencia técnica y la comunicación pueden influir decisivamente en los resultados de salud. Además, los hallazgos podrían contribuir al marco teórico de la enfermería oncológica y servir como base para futuros estudios en entornos similares.

Desde una perspectiva académica, la investigación fortalece la formación profesional al aplicar metodologías validadas para medir variables clave en enfermería, como la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Los resultados obtenidos podrían integrarse en programas de formación continua para el personal de salud, mejorando sus competencias en atención humanizada. Asimismo, el estudio genera evidencia local que puede ser utilizada en proyectos de tesis posteriores o en revisiones sistemáticas sobre el tema, consolidando una línea de investigación en enfermería oncológica y gestión de servicios de emergencia.

En el ámbito social, el trabajo adquiere especial importancia debido al impacto directo que tiene la calidad de la atención en la experiencia de pacientes con cáncer, quienes enfrentan no solo una enfermedad compleja, sino también altos niveles de estrés emocional. Una atención de enfermería deficiente en emergencias puede agravar su vulnerabilidad, mientras que una atención de calidad mejora su bienestar y confianza en el sistema de salud. Los resultados del estudio permitirán a la institución implementar mejoras basadas en evidencia, como protocolos de comunicación efectiva o capacitaciones en soporte emocional, lo que se traducirá en una mejor percepción del servicio y, potencialmente, en mejores resultados clínicos.

La contemporaneidad del tema radica en la creciente demanda de sistemas de salud centrados en el paciente, donde la satisfacción y la calidad son indicadores clave de desempeño. En el contexto peruano, este estudio se alinea con políticas públicas que buscan fortalecer la atención oncológica y garantizar estándares de excelencia en servicios de emergencia. Además, la pandemia por COVID-19 ha reforzado la necesidad de evaluar críticamente la capacidad de respuesta de los servicios de salud, haciendo que esta investigación sea pertinente en el escenario actual.

En cuanto a viabilidad y factibilidad, el estudio cuenta con el respaldo institucional del IREN Sur Arequipa, lo que garantiza acceso a la población objetivo y a los datos necesarios. Los recursos financieros, humanos y técnicos disponibles permiten ejecutar el proyecto dentro de los plazos establecidos. La recolección de datos se realizará mediante herramientas estandarizadas, asegurando eficiencia y rigor metodológico.

Finalmente, el interés y la motivación detrás de esta investigación surgen de la necesidad de transformar la práctica clínica en beneficio de los pacientes. El equipo investigador reconoce la urgencia de optimizar la atención en emergencias oncológicas, donde cada minuto y cada interacción cuentan. Los resultados no solo enriquecerán el conocimiento académico, sino que también inspirarán cambios concretos en la institución, promoviendo una cultura de mejora continua y empatía en el cuidado de la salud. Este compromiso con la excelencia y la humanización del servicio refuerza el valor intrínseco del estudio.



2. Marco teórico

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Calidad de atención de enfermería

En la literatura referente a la calidad en la atención de enfermería, se entiende como un proceso integral que abarca la provisión de cuidados seguros, eficaces, oportunos, equitativos y centrados en las necesidades específicas de cada paciente (4). Este concepto no solo implica la correcta aplicación de procedimientos y tratamientos basados en evidencia científica, sino también el compromiso ético de respetar la dignidad, los derechos y las expectativas de los usuarios (5). La calidad en la atención de enfermería se construye sobre pilares fundamentales como la comunicación efectiva, la empatía, la gestión adecuada de recursos y la coordinación interdisciplinaria, lo que permite garantizar el bienestar físico, emocional y social de los pacientes (6). Además, la percepción del paciente sobre la atención recibida juega un rol clave, ya que constituye un indicador sensible de la calidad del servicio. En este sentido, la calidad no solo se mide por los resultados clínicos obtenidos, sino también por la capacidad de la enfermera para establecer un vínculo de confianza y humanización en el cuidado. Por lo tanto, la atención de calidad en enfermería es esencial para mejorar los resultados en salud, reducir riesgos, promover la satisfacción del paciente y fortalecer la confianza en el sistema sanitario (7).

2.1.1.1. Enfoques multidimensionales de la calidad en salud

La calidad en salud es un concepto complejo y multifacético que ha sido interpretado de diversas formas según el rol y las expectativas de los diferentes actores involucrados en el sistema sanitario. Aunque el modelo de Donabedian (estructura, proceso y resultado) sigue siendo un referente clave, su aplicación y percepción varían significativamente según la perspectiva de quien la evalúa. A continuación, se profundiza en cómo cada grupo conceptualiza y prioriza la calidad en la atención en salud (5).

2.1.1.1.1. La calidad en salud desde la perspectiva de los pacientes

Para los usuarios del sistema de salud, la calidad se define principalmente por aquellos aspectos que impactan directamente su experiencia y bienestar durante la atención. Uno de los elementos más valorados es la empatía y el trato humanizado, que incluye una comunicación efectiva donde el personal sanitario escuche activamente, explique los procedimientos con claridad y respete sus preferencias. Los pacientes buscan ser atendidos con calidez y respeto, sintiendo que son tratados como personas y no como casos clínicos. Además, aspectos como la privacidad durante las consultas, el consentimiento informado y la participación en las decisiones terapéuticas son fundamentales para preservar su dignidad (4).

La accesibilidad es otro pilar clave en la percepción de calidad por parte de los pacientes. Esto engloba tiempos de espera razonables tanto para la obtención de citas como para la atención en servicios de urgencias, así como la disponibilidad de servicios sin barreras geográficas, económicas o administrativas. La continuidad del cuidado también es crucial, especialmente en el seguimiento post-alta y en la coordinación entre diferentes niveles de atención, evitando que el paciente se sienta abandonado después de un procedimiento. Finalmente, los resultados percibidos juegan un papel determinante en la evaluación de la calidad. Los pacientes esperan que los tratamientos sean efectivos, proporcionando mejoría clínica o alivio de sus síntomas. Además, valoran la seguridad, es decir, la confianza en que no sufrirán errores médicos o infecciones asociadas a la atención. La experiencia global, que incluye un ambiente limpio, equipos funcionales y trámites ágiles, completa su visión de un servicio de calidad (5).

2.1.1.1.2. La calidad en salud desde la perspectiva de los profesionales de enfermería

Para los profesionales de enfermería, la calidad en la atención se asocia principalmente con la excelencia técnica y la seguridad del paciente. La competencia técnica es un aspecto fundamental, lo que implica la aplicación de protocolos basados en evidencia, el uso de guías clínicas actualizadas y la ejecución segura de procedimientos como la administración de medicamentos o la realización de curas. Además, la capacidad para manejar emergencias y responder ante complicaciones es esencial para garantizar una atención de calidad (4).

La seguridad del paciente es otra prioridad para las enfermeras, lo que incluye la prevención de errores mediante prácticas como la verificación de identidad, la higiene de manos y la prevención de caídas. La gestión proactiva de riesgos, como la identificación temprana de señales de alarma por ejemplo sepsis o deterioro clínico, y una documentación precisa para evitar omisiones o duplicidades, son componentes clave en este ámbito. La continuidad del cuidado también es un aspecto crítico, lo que requiere una coordinación interdisciplinaria efectiva con médicos, nutricionistas y otros profesionales. La planificación del alta, que incluye la educación al paciente y su familia para el autocuidado, así como el seguimiento longitudinal de pacientes crónicos o postquirúrgicos, son acciones que reflejan un servicio de enfermería de alta calidad (5).

2.1.1.1.3. La calidad en salud desde la perspectiva de los administradores

Para los gestores y directivos de instituciones de salud, la calidad debe equilibrar los resultados clínicos con la viabilidad económica. La eficiencia operativa es un eje central, lo que implica la optimización de recursos como insumos, camas y personal, así como la reducción de costos innecesarios evitando pruebas redundantes o estancias hospitalarias prolongadas. Indicadores de productividad, como el número de atenciones por hora o la tasa de ocupación, son herramientas clave para medir este aspecto. El cumplimiento normativo también es prioritario, lo que incluye la obtención de acreditaciones como las del Joint Commission International (JCI) o los

estándares del Ministerio de Salud. Las auditorías internas para detectar desviaciones en los procesos y las encuestas de satisfacción del usuario, que impactan en la reputación y el financiamiento (ej. pago por desempeño), son mecanismos utilizados para garantizar la calidad (5).

Uno de los mayores desafíos para los administradores es lograr un equilibrio entre rentabilidad y calidad, lo que implica invertir en tecnología sin afectar la accesibilidad y priorizar modelos de atención basados en valor (Value-Based Healthcare) (4).

2.1.1.1.4. La calidad en salud desde la perspectiva de los políticos

Para los tomadores de decisiones políticas, la calidad en salud se vincula con objetivos macro del sistema, como la cobertura universal y la equidad. Garantizar el acceso sin barreras, donde toda la población reciba atención independientemente de su capacidad de pago, es una prioridad. Esto requiere redes integradas de servicios que articulen la atención primaria, especializada y hospitalaria, evitando la fragmentación del sistema (5).

La equidad en salud es otro pilar fundamental, lo que implica un enfoque en poblaciones vulnerables para reducir brechas geográficas (rural/urbano), étnicas y socioeconómicas. Programas que aborden determinantes sociales como la pobreza, la educación y la vivienda son esenciales para mejorar los resultados en salud (6).

La rendición de cuentas también es clave, lo que incluye la transparencia en la publicación de indicadores como mortalidad, satisfacción y gasto, así como la formulación de políticas basadas en evidencia mediante la evaluación de tecnologías sanitarias (ETS) (5).

2.1.1.2. Dimensiones de la calidad en enfermería según el Modelo de Larson 1996

El modelo propuesto por Patricia Larson en 1996 constituye un marco fundamental para comprender y evaluar la calidad del cuidado de enfermería desde una perspectiva holística. Este modelo identifica seis dimensiones interdependientes que, en su conjunto, definen la excelencia en la práctica enfermera. Cada una de estas dimensiones representa un aspecto esencial del cuidado que, cuando se implementa de manera integral, contribuye significativamente a los resultados positivos en salud y a la satisfacción del paciente (5).

2.1.1.2.1. Accesibilidad como pilar fundamental del cuidado

La dimensión de accesibilidad trasciende la mera disponibilidad física del profesional de enfermería. Se refiere a la capacidad del sistema de salud para proveer atención oportuna y adecuada cuando el paciente la necesita. Esto implica no solo la presencia del personal calificado, sino también la organización de turnos que garanticen cobertura continua, la reducción de barreras administrativas y la adaptación a las necesidades específicas de poblaciones vulnerables (5).

2.1.1.2.2. Educación como herramienta de empoderamiento

La dimensión "Explica y facilita" representa el rol educativo fundamental de la enfermería. Va más allá de la simple transmisión de información, constituyéndose en un proceso de acompañamiento que permite al paciente y su familia comprender su condición de salud, los tratamientos prescritos y las estrategias de autocuidado (5). Un cuidado de calidad en esta dimensión implica adaptar la comunicación al nivel de comprensión del paciente, utilizar materiales educativos adecuados y verificar la comprensión de los mensajes clave. En enfermedades crónicas como la diabetes o la hipertensión, esta dimensión resulta particularmente crucial para el manejo a largo plazo y la prevención de complicaciones (6).

2.1.1.2.3. Confort como componente integral del cuidado

La dimensión de confort abarca tanto el ambiente físico como el apoyo emocional proporcionado al paciente. En el aspecto físico, incluye la gestión del dolor, la adecuación de los espacios para garantizar privacidad y descanso, y la atención a necesidades básicas como la alimentación y la higiene (5). En el plano emocional, se manifiesta a través de la creación de un clima de confianza donde el paciente se sienta escuchado, acompañado y respetado en su individualidad. Investigaciones recientes demuestran que el confort adecuado no solo mejora la experiencia del paciente, sino que puede influir positivamente en los tiempos de recuperación y en los resultados clínicos (4).

2.1.1.2.4. Anticipación como estrategia de seguridad

La capacidad de anticipación representa uno de los aspectos más profesionales del cuidado enfermero. Implica el desarrollo de un pensamiento clínico prospectivo que permita identificar riesgos potenciales e implementar medidas preventivas. Esto incluye desde la prevención de úlceras por presión en pacientes encamados hasta el reconocimiento temprano de signos de deterioro clínico (5). La anticipación efectiva requiere conocimiento experto, experiencia clínica y la implementación de protocolos basados en evidencia. En unidades de cuidado intensivo o con pacientes críticos, esta dimensión adquiere especial relevancia como factor determinante en la seguridad del paciente (4).

2.1.1.2.5. Relación terapéutica como base del cuidado

La relación de confianza entre enfermera y paciente constituye el sustrato sobre el cual se construyen todas las demás dimensiones del cuidado. Esta relación se fundamenta en la empatía, el respeto mutuo y la capacidad de establecer vínculos genuinos. Implica reconocer al paciente como persona integral, con sus valores, creencias y circunstancias particulares (5). Una relación terapéutica sólida facilita la adherencia a los tratamientos, reduce la ansiedad del paciente y crea un ambiente propicio para la recuperación. En poblaciones vulnerables o en situaciones de alta complejidad emocional como pacientes oncológicos o al final de la vida, esta dimensión adquiere una profundidad y relevancia particular (6).

2.1.1.2.6. Seguimiento como garantía de continuidad

La dimensión de monitoreo y seguimiento completa el ciclo del cuidado de calidad. Representa la capacidad de evaluar continuamente la efectividad de las intervenciones y realizar ajustes basados en la evolución del paciente. Incluye tanto la vigilancia clínica sistemática como la documentación precisa y la comunicación efectiva con el equipo interdisciplinario (5).

2.1.1.2.7. Integración de las dimensiones para un cuidado integral

La verdadera excelencia en el cuidado de enfermería surge cuando estas seis dimensiones se articulan de manera sinérgica (4). Un profesional que domina únicamente los aspectos técnicos, pero descuida la relación terapéutica, o que establece excelente comunicación, pero no anticipa riesgos, no está proporcionando un cuidado verdaderamente integral. El modelo de Larson sigue siendo vigente porque reconoce esta complejidad del acto de cuidar, donde la ciencia y el humanismo deben converger (5).

2.1.1.3. Importancia de la calidad en la atención de enfermería

Se considera esencial para garantizar la seguridad, el bienestar y la satisfacción de los pacientes, contribuyendo a resultados positivos en su salud. La calidad en enfermería minimiza errores médicos, promueve prácticas seguras basadas en evidencia científica y asegura un enfoque centrado en el paciente, abarcando sus necesidades físicas, emocionales y psicológicas. Además, se reconoce que intervenciones oportunas y bien ejecutadas aceleran la recuperación, reducen complicaciones y fortalecen la confianza en el sistema de salud (8). También se destaca su impacto en la eficiencia del sistema sanitario, al optimizar recursos, disminuir la duración de hospitalizaciones y evitar reingresos innecesarios. Desde una perspectiva ética, la calidad refleja el compromiso profesional hacia los pacientes, fomentando la comunicación efectiva y garantizando decisiones clínicas informadas y participativas. En este contexto, la calidad en la atención de enfermería se conceptualiza como un pilar fundamental para lograr la excelencia en los servicios de salud, con un impacto significativo tanto en los individuos como en la sociedad (9).

2.1.1.4. Rol de la enfermera

La enfermería constituye un pilar fundamental en la atención sanitaria, desempeñando funciones que abarcan desde la práctica clínica directa hasta la gestión, educación e investigación. Como profesionales del cuidado, las enfermeras aplican metodologías sistemáticas basadas en taxonomías estandarizadas (NANDA, NIC, NOC) para evaluar, diagnosticar e intervenir en los problemas de salud reales o potenciales de los pacientes. En contextos de urgencia y emergencia, este proceso se optimiza mediante valoraciones rápidas pero exhaustivas que integran datos objetivos (exploración física, pruebas diagnósticas) y subjetivos (entrevista clínica, lenguaje no verbal), permitiendo una atención inmediata y protocolizada que prioriza la estabilización del paciente. Más allá de lo asistencial, la enfermería ejerce un liderazgo activo en la coordinación interdisciplinar, la gestión eficiente de recursos y la implementación de protocolos basados en evidencia. En el ámbito extrahospitalario, este rol se amplía con competencias específicas como el triaje en situaciones de múltiples víctimas, la aplicación de técnicas de soporte vital avanzado o la gestión logística de ambulancias y equipos. Paralelamente, las enfermeras desarrollan una función docente crucial, tanto en la educación de pacientes y familias (promoción de hábitos saludables, manejo de enfermedades) como en la formación de nuevos profesionales. Como investigadoras, contribuyen a la generación de conocimiento mediante estudios clínicos, análisis de resultados y mejora continua de los cuidados, consolidando así una práctica basada en la evidencia que garantiza seguridad, eficacia y humanización en la atención (10).

2.1.1.4.1. Competencias especializadas en el ámbito extrahospitalario

En entornos de emergencia prehospitallaria, las enfermeras despliegan habilidades técnicas y de gestión que requieren autonomía, capacidad de decisión rápida y adaptabilidad. Su labor comienza con la preparación meticulosa de equipos y recursos, verificando el funcionamiento de dispositivos médicos, la disponibilidad de medicamentos y la adecuación del material de inmovilización o soporte vital. Durante la asistencia, integran conocimientos avanzados para manejar situaciones críticas: control de vía aérea, administración de fármacos inotrópicos, monitorización hemodinámica o técnicas de extricación en accidentes, siempre bajo protocolos estandarizados. Un aspecto distintivo de este rol es el equilibrio entre la precisión técnica y el abordaje humano. Las enfermeras no solo aplican intervenciones para estabilizar funciones vitales, sino que también proporcionan apoyo emocional al paciente y su familia, comunicando información clara y preservando la dignidad en situaciones de alta vulnerabilidad. Esta dualidad se refleja igualmente en la documentación clínica, donde registran detalladamente las intervenciones realizadas — fundamentales para la continuidad asistencial y la protección legal—. Además, participan en la investigación operativa, analizando resultados para optimizar recursos y protocolos, lo que evidencia su contribución al avance científico de la profesión y a la sostenibilidad del sistema de salud (10).

2.1.1.5. Dimensiones de la calidad en la atención de enfermería

La comprensión y el manejo de estas dimensiones se puede expresar de la siguiente manera (11).

2.1.1.5.1. Componente científico – técnico

Hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas técnicas basadas en la evidencia científica que se aplican en el ejercicio profesional. Incluye la capacidad para evaluar, diagnosticar, planificar y ejecutar intervenciones utilizando herramientas, tecnologías y metodologías actualizadas, garantizando la efectividad y seguridad en los procedimientos (11).

2.1.1.5.2. Componente interpersonal

Se refiere a las habilidades sociales y comunicativas necesarias para establecer relaciones efectivas y empáticas con los demás. Este componente abarca la capacidad de escuchar, comprender, transmitir información y generar confianza en las interacciones con pacientes, colegas y otros actores, promoviendo un ambiente de cooperación y respeto mutuo (11).

2.1.1.5.3. Componente del entorno

Implica todos los factores externos que influyen en el desarrollo de las actividades profesionales, como las condiciones físicas, sociales, culturales y organizativas. Este componente incluye aspectos como el ambiente laboral, los recursos disponibles, las políticas institucionales y el impacto del entorno social y comunitario en la prestación de servicios (11).

2.1.2. Satisfacción del paciente

La satisfacción se entiende como una sensación de bienestar que surge al satisfacer necesidades específicas, particularmente en el ámbito de los servicios de salud, donde elementos como la alimentación, el alojamiento y el confort desempeñan un papel crucial para generar una experiencia positiva (12). Este concepto, aunque subjetivo, tiene un impacto significativo tanto en los pacientes como en los profesionales de la salud, reflejándose en reacciones verbales o no verbales relacionadas con la calidad de la atención recibida y la información proporcionada (13). Además, factores como el estado psicológico, el entorno social, el nivel educativo y la situación económica del paciente pueden influir en su nivel de satisfacción, siendo los jóvenes y aquellos con mayores recursos quienes tienden a mostrar menores niveles debido a expectativas más elevadas (11).

Aunque no existe una definición universal para la satisfacción del paciente, se considera un indicador esencial de la calidad en los servicios de salud. Esta puede interpretarse como una respuesta emocional o cognitiva que se relaciona con las expectativas previas, las experiencias durante la atención o los resultados posteriores al servicio (2). Herramientas como las encuestas de satisfacción permiten recopilar estas percepciones de manera estandarizada, ofreciendo oportunidades para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que superen las expectativas de los pacientes. Esto subraya la importancia de abordar integralmente los factores que influyen en la percepción de los usuarios para optimizar la calidad del servicio brindado (11).

2.1.2.1. Factores que influyen en la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un concepto complejo influido por factores como estilos de vida, experiencias previas, expectativas futuras, valores personales y la interacción con profesionales de la salud y la sociedad en general. Las expectativas varían entre pacientes crónicos y aquellos con atenciones puntuales, como consultas o intervenciones quirúrgicas. El cuidado proporcionado por el personal de enfermería juega un papel esencial en el manejo clínico, siendo un reflejo directo de la calidad percibida durante la estancia hospitalaria. Además, elementos como confiabilidad, competencia, accesibilidad, empatía y liderazgo impactan significativamente en la percepción de satisfacción del paciente, destacando la importancia de brindar atención oportuna y de calidad (14).

2.1.2.2. Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción es importante y se entiende como 'lo que se quiere conseguir', por lo que es importante saber distinguir los niveles de satisfacción dada la cantidad y calidad de la información que se proporciona al paciente. Se requiere paciencia para el cuidado del paciente. Esto se puede indicar en forma verbal o no verbal. Por ello, se puede decir que hace quedar mal a los trabajadores de la salud, dado que la imagen de todos los profesionales refleja el trabajo que realizan en su institución. El objetivo de todos los trabajadores de la salud es que los pacientes salgan del hospital satisfechos con la atención que reciben y tengan una imagen positiva del trabajador de la salud (15).

2.1.2.3. Dimensiones de la satisfacción del paciente

En este caso solo cuenta con una dimensión la cual describiremos a continuación (15).

2.1.2.3.1. Satisfacción del paciente en los cuidados de enfermería

Se refiere a la percepción que tiene el paciente sobre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, considerando factores como la empatía, el trato humano, la comunicación efectiva, la competencia técnica y la capacidad para atender de manera integral sus necesidades físicas, emocionales y psicológicas a lo largo del proceso de atención sanitaria (11).

2.1.3. Teoría de la calidad del cuidado de Jean Watson

La teoría del cuidado humano de Jean Watson propone que el acto de cuidar trasciende los procedimientos técnicos y se centra en la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente, destacando elementos como la empatía, la comunicación efectiva y la creación de un entorno de confianza. Esta perspectiva resulta directamente pertinente para tu estudio sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, ya que permite analizar cómo la calidad percibida no depende solo de la competencia técnica, sino también de la capacidad del profesional de enfermería para brindar un cuidado humanizado que influya positivamente en la experiencia y satisfacción del paciente en un contexto crítico y muchas veces estresante como lo es la atención de emergencias (16).

2.2. Revisión de antecedentes investigativos

2.2.1. A nivel internacional

Sánchez, Mar realizó la investigación "Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hematología del Instituto Catalán de Oncología" en Barcelona, España en el año 2023. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de estos pacientes hospitalizados, a partir de sus reportes. La metodología del estudio fue observacional descriptivo transversal durante 7 meses, con una muestra no probabilística consecutiva de 205 pacientes. Los resultados explicaron que la satisfacción se midió con la escala EORTC IN-PATSAT32 y los cuidados de enfermería con el cuestionario CUCACE. Se llevaron a cabo análisis descriptivos de las variables demográficas y clínicas, y un análisis de correlación entre la satisfacción del paciente y las variables sociodemográficas, clínicas y el cuidado enfermero, considerando un nivel de significación de $p < 0,05$. Se concluyó que la aplicabilidad de este estudio radicó en que conocer la satisfacción de los pacientes con los cuidados recibidos durante la hospitalización permite detectar errores y vacíos en la práctica asistencial, mejorando las debilidades y reafirmando las fortalezas (17).

Marín et al realizaron la investigación "Percepción de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos" en Morelia, México en el año 2020. El objetivo de este estudio fue evaluar la percepción de la calidad de la atención de enfermería brindada a los pacientes que acuden al Centro Estatal Oncológico de Morelia, Michoacán. La metodología de la investigación fue no experimental, descriptiva y transversal, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Tras obtener el consentimiento informado, se aplicó un cuestionario autodirigido a 120 usuarios. El instrumento utilizado fue el SERVQHOS-E, modificado por Marín, Álvarez, Valenzuela y Dimas en 2017, con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.950. Los resultados mostraron que el 64.2% de los participantes tenía más de 43 años; el 77.5% eran mujeres; el 67.5% provenía del interior del estado de Michoacán; el 41.7% indicó que la atención de enfermería era mucho mejor de lo que esperaban y el 33.3% señaló que era mejor de lo que esperaban. En conclusión, los resultados reflejaron que el personal de enfermería del Centro Estatal Oncológico de Morelia brinda una atención de alta calidad según la percepción de los usuarios (18).

2.2.2. A nivel nacional

Rodríguez, Rocío; Arevalo, Rodolfo realizaron la investigación "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima" en Lima, Perú en el año 2023. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia. La metodología aplicada fue un método de estudio hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y corte transversal. La muestra incluyó a 105 pacientes, y los datos se recogieron mediante dos cuestionarios tipo Likert: el Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el Cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados mostraron que el 53.3% de los pacientes percibieron un nivel alto de calidad en la atención de enfermería, mientras que el 46.7% reportaron un nivel medio. En cuanto al nivel de satisfacción, el 86.7% de los pacientes se mostraron satisfechos y el 13.3% insatisfechos. Al analizar las dimensiones de la calidad de cuidado enfermero, se encontró una relación significativa en las dimensiones técnico/científica, humanas y entorno, con valores de p de 0.001, 0.004 y 0.003, respectivamente. Se concluyó

que existía una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, con una correlación positiva baja de 0.307 y un p-valor de 0.001 (19).

Cervantes, Tania; Lima, Ketthy realizaron la investigación "Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Concepción" en Huancayo, Perú en el año 2022. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos con quimioterapia en dicho instituto. La metodología empleada fue una investigación básica, descriptivo-correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 283 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 163 pacientes que recibían quimioterapia de forma ambulatoria. Los resultados indicaron que la mayoría de los pacientes oncológicos percibieron la calidad de atención como regular (99%) y que un 50% de los pacientes se sentían satisfechos. Se concluyó que existía una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos con quimioterapia en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Concepción ($p=0.016$) (20).

2.2.3. A nivel local

Choquehuanca, Alejandra; Condori, Ruby realizaron la investigación "Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche" en Arequipa, Perú en el año 2023. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. La metodología del estudio, fue de diseño no experimental y correlacional. Con una muestra de 200 pacientes de un total de 417, utilizando entrevistas y cuestionarios. Los resultados revelaron una correlación alta de 0.692 entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Se encontró que el 38.0% de los pacientes consideró que el conocimiento de las enfermeras era peor de lo esperado, el 51.0% indicó que la información brindada era como lo esperaban, el 45.5% evaluó la calidad de la actitud como lo esperaban, el 47.0% encontró la presentación y valores peor de lo esperado y el 53.5% evaluó la infraestructura como lo esperaban. En conclusión, aunque la satisfacción fue generalmente acorde a las expectativas en varias dimensiones, hubo áreas específicas, como la presentación y valores, donde las expectativas no se cumplieron (21).

Delgado, Briceida; Fernandez, Soledad realizaron la investigación "Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. Instituto regional de enfermedades Neoplásicas" en Arequipa, Perú en el año 2022. Con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia. La metodología fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de corte transversal, con una población de 86 pacientes y el uso de encuestas como instrumento. Los resultados mostraron que el 81.61% de los pacientes presentaron una satisfacción alta, el 18.39% una satisfacción media y ninguno una satisfacción baja. En la dimensión "Puntualidad de atención", el 67.82% expresó satisfacción alta, el 27.59% satisfacción media y el 4.60% satisfacción baja. En "Trato Humano", el 75.86% indicó satisfacción alta, el 24.14% satisfacción media y ninguno satisfacción baja. En "Cuidados estandarizados", el 71.26% mostró satisfacción alta, el 28.74% satisfacción media y ninguno satisfacción baja. En "Claridad de información", el 41.38% reportó satisfacción alta, el 34.48% satisfacción media y el 24.14% satisfacción baja. Se concluyó que la satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia fue mayoritariamente alta, con un pequeño porcentaje en grado medio, demostrando que la calidad de atención y el trato humano fueron percibidos favorablemente por los encuestados (22).

3. Objetivos

- Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025.
- Analizar la relación entre el nivel de calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025.

4. Hipótesis

Dado que la calidad de atención de enfermería, fundamentada en un cuidado humanizado, competente y oportuno, influye de manera directa en la percepción de los pacientes sobre el servicio recibido, y considerando que la satisfacción del paciente se construye a partir de su experiencia durante la atención en situaciones críticas como las emergencias, **es probable que** exista una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa, 2025.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnica e instrumento

1.1. Técnica

En cuanto al método de recolección de datos, se seleccionó la encuesta ya que permite evaluar la satisfacción de los pacientes con cáncer debido a la calidad de la atención que reciben por parte del personal de enfermería de este establecimiento (3).

1.2. Instrumento de la primera variable

Para la variable independiente: Se empleó una encuesta para recolectar datos sobre la calidad del cuidado de enfermería al paciente oncológico en el servicio de emergencia del IREN Sur en Arequipa. El instrumento fue elaborado originalmente por Guzmán 2004 y actualizado por Alván, Gladys; Quiroz, Larry. Este cuestionario incluye 19 preguntas divididas en dos secciones: la primera aborda datos generales del paciente, como edad, género y procedencia, y la segunda evalúa la calidad del cuidado de enfermería bajo tres dimensiones: científico-técnico, interpersonal y del entorno. La validez del instrumento fue confirmada mediante una prueba piloto, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.83, lo que evidencia una alta confiabilidad. Asimismo, su viabilidad fue respaldada por un juicio de expertos, quienes consideraron que cumple con los criterios necesarios para evaluar la percepción del paciente respecto al cuidado recibido (11).

1.2.1. Estructura del instrumento

- 19 ítems, divididos en tres componentes:
 - Componente Científico-Técnico: 5 ítems
 - Componente Interpersonal: 8 ítems
 - Componente del Entorno: 5 ítems
- Cada ítem se califica en una escala tipo Likert:
 - Siempre = 4 puntos
 - Frecuentemente = 3 puntos
 - A veces = 2 puntos
 - Nunca = 1 punto (11).

1.2.2. Baremo de interpretación

Categoría de calidad	Puntaje total
Buena	52 – 72
Regular	27 – 49
Mala	3 – 24

* Alván; Quiroz (11).

Nota: El puntaje total se obtiene sumando las respuestas de los 18 ítems de la segunda parte del instrumento, lo que permite categorizar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería brindado al paciente oncológico en emergencia (11).

1.3. Instrumento de la segunda variable

Para la variable dependiente: La Encuesta de Satisfacción del Paciente Oncológico en Emergencias (ESPOE), diseñada por Quispe (2011) y adaptada por Alván, Gladys; Quiroz, Larry, se utilizó como instrumento para esta investigación. La validación del cuestionario se llevó a cabo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.821, lo que indica una alta fiabilidad. Además, la validez del instrumento fue garantizada por un panel de 3 expertos en salud, quienes realizaron un análisis detallado de cada ítem para asegurar su pertinencia y claridad en el contexto de emergencias oncológicas (11).

1.3.1. Estructura del instrumento

- 25 ítems (según la base de datos en el anexo)
- Escala de calificación tipo Likert:
 - Siempre = 4 puntos
 - Frecuentemente = 3 puntos
 - A veces = 2 puntos
 - Nunca = 1 punto

1.3.2. Baremo de interpretación

Categoría de satisfacción	Puntaje total
Paciente satisfecho	> 50 puntos
Paciente insatisfecho	≤ 50 puntos

*** Alván; Quiroz (11).**

Nota: El puntaje total se obtiene sumando las respuestas de los 25 ítems. Este baremo permite clasificar a los pacientes según su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en el área de emergencia oncológica (11).

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

La investigación se realizó en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur (IREN Sur), institución especializada en atención oncológica, ubicado en la avenida De la Salud S/N, distrito del Cercado, provincia y departamento de Arequipa, Perú.

2.2. Ubicación temporal

Esta investigación se llevó a cabo en los meses de enero a marzo del año 2025.

2.3. Unidades de estudio

Todos los pacientes oncológicos que ingresaron al IREN Sur en los meses de enero a marzo durante el año 2025.

2.3.1. Universo

El universo estuvo constituido por 680 pacientes oncológicos atendidos en el IREN Sur.

2.3.2. Muestra

Se aplicó una fórmula para el cálculo de la muestra considerando un margen de error del 5% y un criterio de confianza del 95%, obteniendo así un resultado de 256 pacientes que cumplen los criterios de inclusión y exclusión. Así mismo el muestreo fue aleatorio.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 * Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza (1.96 para un 95% de confianza)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = error máximo permitido (0.05)

2.3.3. Criterios de inclusión

- Deben estar recibiendo atención médica o tratamiento en el IREN Sur.
- Deben tener una historia clínica documentada en el IREN Sur.
- Deben haber recibido atención en al menos dos áreas diferentes del IREN Sur (por ejemplo, hospitalización, consulta externa, quimioterapia, radioterapia).
- La atención recibida debe estar relacionada con su diagnóstico de cáncer.
- Deben haber proporcionado su consentimiento informado por escrito para participar en la investigación.
- Deben comprender los objetivos y riesgos de la investigación.
- Deben tener 19 años o más.

2.3.4. Criterios de exclusión

- Pacientes menores a 19 años.
- Pacientes que se atiendan en otro centro de salud.
- Pacientes que no cumplan con los criterios de inclusión previamente establecidos.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

- Se solicitó una autorización por parte del IREN Sur Arequipa para llevar a cabo la investigación en el servicio de emergencia.
- Se realizó un registro formal y físico de la población de enfermeras y pacientes en el servicio de emergencia.
- Se informó a los participantes sobre el propósito y la metodología del estudio, aplicando el consentimiento informado y proporcionando información detallada.
- Se coordinó con el personal de enfermería y los pacientes la aplicación de los instrumentos en fechas y horarios predeterminados.
- Se utilizaron los cuestionarios diseñados para evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.
- Se procesó estadísticamente la información obtenida con el programa estadístico SPSS, tabulándose dicha información. En cuanto a la correlación de las variables, se recurrió a la Correlación Rho de Spearman con el fin de determinar su significancia.
- La información estadística se presentó en tablas y gráficos, con su respectiva interpretación.
- Al finalizar, se formuló las conclusiones y recomendaciones basándose en los datos estadísticos obtenidos (3).

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos humanos

Investigadora y asesor de tesis.

3.2.2. Recursos materiales

- Programas de Microsoft Excel y SPSS
- Ficha de cuestionarios.
- Lapiceros
- Folders
- Papel Bond

3.2.3. Recursos institucionales

Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur (IREN Sur)

3.2.4. Recursos de financiamiento

Todo fue por cuenta de la investigadora.

3.3. Validación de los instrumentos

Los instrumentos han sido probados y validados exhaustivamente en otros estudios (3).





CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 2
Sexo de los pacientes

Sexo	Nº	%
Femenino	129	50.4
Masculino	127	49.6
Total	256	100

La Tabla 2 presenta la distribución por sexo de los 256 pacientes incluidos en el estudio. Los resultados muestran una distribución casi equitativa, con un ligero predominio del sexo femenino 50.4%, n=129 sobre el masculino 49.6%, n=127. Esta mínima diferencia (0.8 puntos porcentuales) sugiere que la muestra tiene una representación balanceada en cuanto al género, lo que permite realizar comparaciones válidas entre ambos grupos. La casi paridad observada refleja adecuadamente la distribución poblacional típica en servicios de salud, donde no suele existir una marcada diferencia por sexo en la demanda de atención médica.

Por lo que se deduce que hay un poco más de la mitad de pacientes de sexo femenino.

Figura 1
Sexo de los pacientes

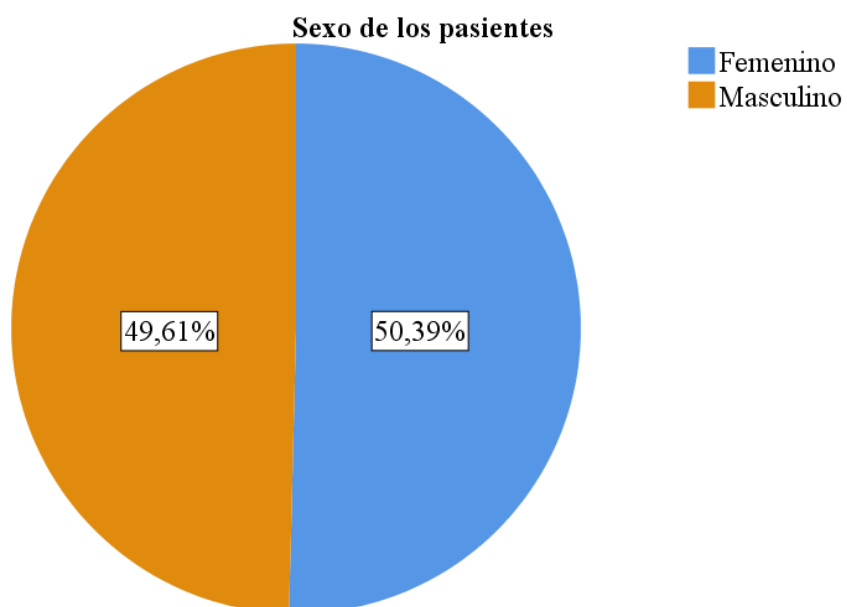


Tabla 3
Residencia de los pacientes

Residencia	Nº	%
Rural	125	48.8
Urbano	131	51.2
Total	256	100

La Tabla 3 presenta la distribución de los pacientes según su lugar de residencia, donde se observa que el 51.2% n=131 proviene de zonas urbanas, mientras que el 48.8% n=125 corresponde a áreas rurales. Esta ligera diferencia (2.4 puntos porcentuales) indica una representación casi equilibrada entre ambos contextos geográficos, lo que sugiere que la muestra refleja adecuadamente la diversidad de entornos residenciales. La predominancia mínima de pacientes urbanos podría asociarse a factores como la mayor densidad poblacional en ciudades o la accesibilidad a los servicios de salud, aunque la cercanía en los porcentajes permite analizar los datos sin un sesgo significativo hacia ningún grupo.

Por lo que se deduce que un poco más de la mitad de los pacientes residen en zona urbana.

Figura 2
Residencia de los pacientes

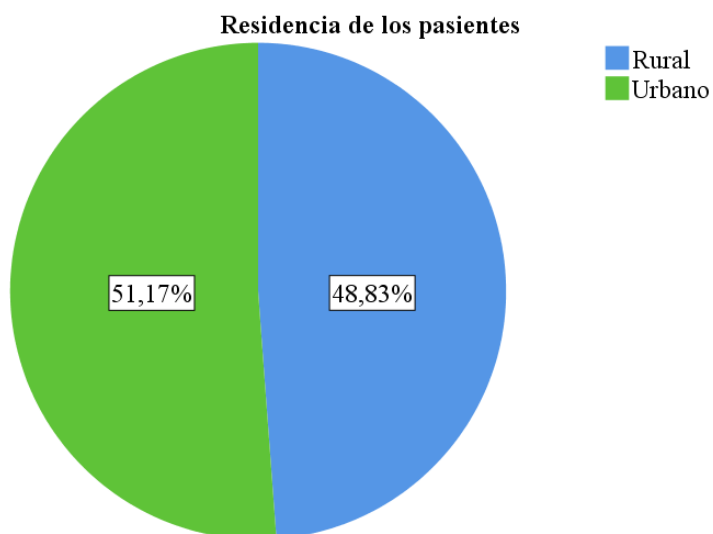


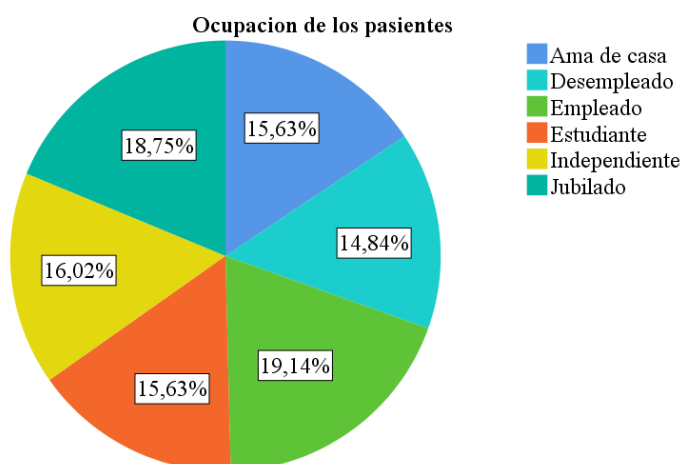
Tabla 4
Ocupación de los pacientes

Ocupación	Nº	%
Ama de casa	40	15.6
Desempleado	38	14.8
Empleado	49	19.1
Estudiante	40	15.6
Independiente	41	16.0
Jubilado	48	18.8
Total	256	100

La Tabla 4 muestra la distribución ocupacional de los pacientes, revelando una composición diversa sin predominio absoluto de un solo grupo. Los jubilados (18.8%) y empleados (19.1%) constituyen los segmentos más representativos, seguidos muy de cerca por independientes (16%), amas de casa (15.6%), estudiantes (15.6%) y desempleados (14.8%). Esta distribución cuasi-equilibrada (con diferencias ≤ 4.3 puntos porcentuales entre extremos) sugiere que la muestra captura adecuadamente distintos perfiles socioeconómicos. La relativa homogeneidad en las proporciones indica que los hallazgos del estudio podrían generalizarse a poblaciones laboralmente heterogéneas, sin estar sesgados hacia un grupo ocupacional específico.

Por lo que se deduce que casi una quinta parte de los pacientes se encuentran empleados.

Figura 3
Ocupación de los pacientes



Calidad del cuidado de enfermería

Tabla 5

Componente científico – técnico de los pacientes del Iren Sur

Dimensión 1	Nº	%
Buena	214	83.6
Media	24	9.4
Baja	18	7.0
Total	256	100

La Tabla 5 evidencia la percepción de los pacientes sobre la calidad científico-técnica del cuidado de enfermería en el IREN Sur, donde un 83.6% o n=214 calificó este componente como bueno, seguido por un 9.4% o n=24 que lo consideró medio y solo un 7% o n=18 lo evaluó como bajo. Estos resultados reflejan una valoración predominantemente positiva, lo que sugiere que los profesionales de enfermería cumplen con estándares técnicos adecuados en procedimientos, manejo de tratamientos y aplicación de protocolos. La mínima proporción de evaluaciones negativas (7%) podría indicar áreas específicas de mejora, aunque el alto porcentaje de respuestas favorables (83.6%) destaca la competencia técnica del personal.

Por lo que se deduce que la gran mayoría de los pacientes percibe el componente científico-técnico como bueno.

Figura 4
Componente científico – técnico de los pacientes Del Iren Sur

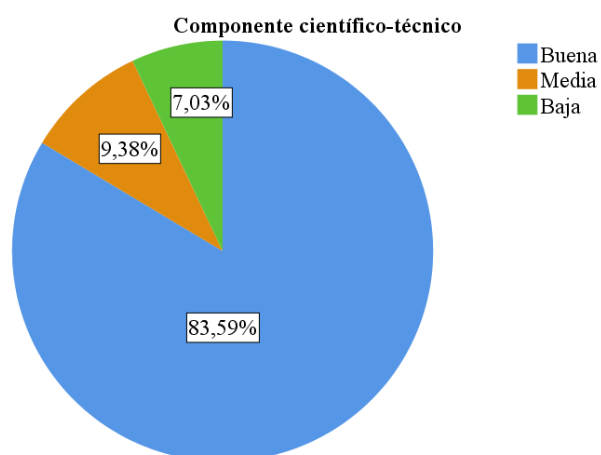


Tabla 6
Componente interpersonal de los pacientes del Iren Sur

Dimensión 2	Nº	%
Buena	20	7.8
Media	190	74.2
Baja	46	18.0
Total	256	100

La Tabla 6 revela la percepción de los pacientes sobre el componente interpersonal del cuidado de enfermería en el IREN Sur, donde predominan las valoraciones medias 74.2%, n=190, seguidas por las bajas 18%, n=46 y, en menor proporción, las buenas 7.8%, n=20. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los pacientes no evalúa negativamente este aspecto, existe un margen significativo de mejora, ya que solo una mínima parte (7.8%) considera óptima la calidad interpersonal. La elevada proporción de valoraciones medias (74.2%) sugiere que, si bien no hay una insatisfacción generalizada, los pacientes perciben carencias en habilidades como comunicación, empatía o trato humanizado, aspectos clave para una atención integral.

Por lo que se deduce que la mayoría de los pacientes percibe el componente interpersonal en un nivel medio.

Figura 5
Componente interpersonal de los pacientes del Iren Sur

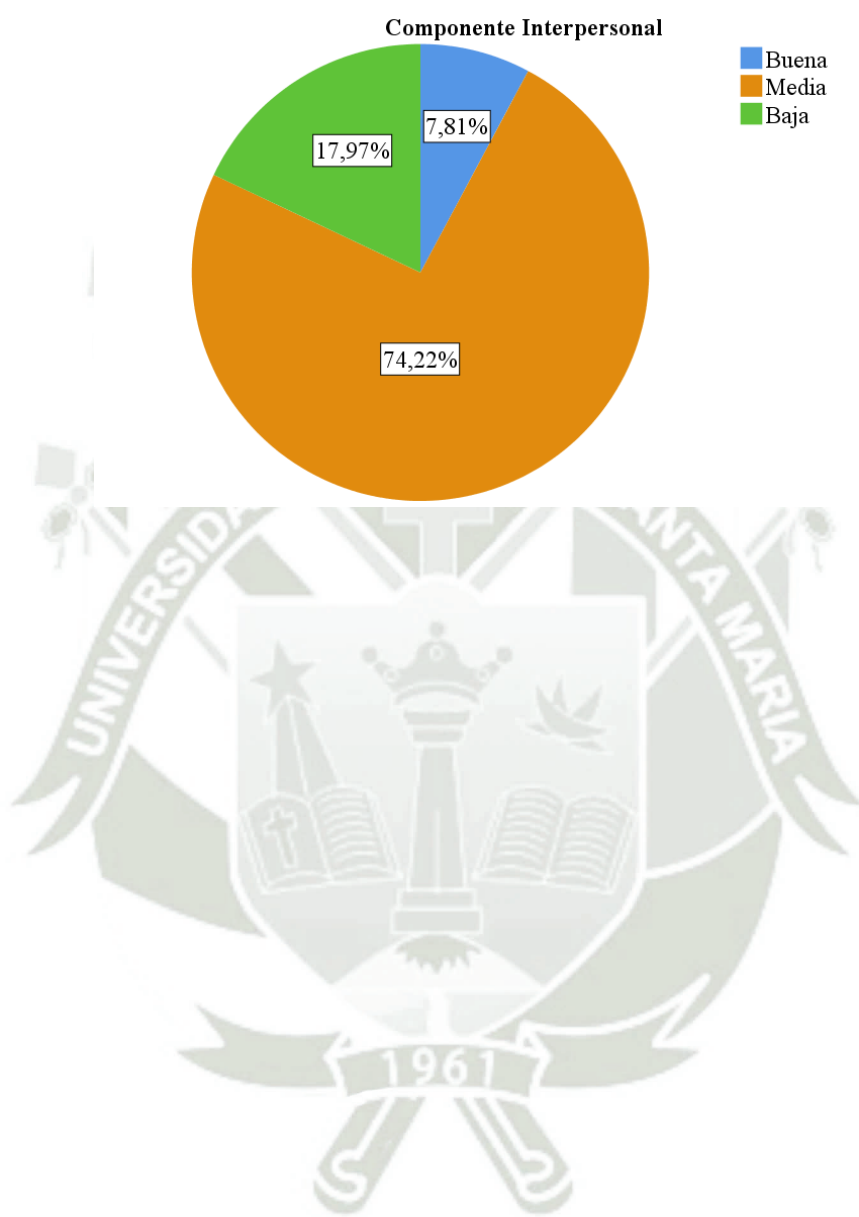


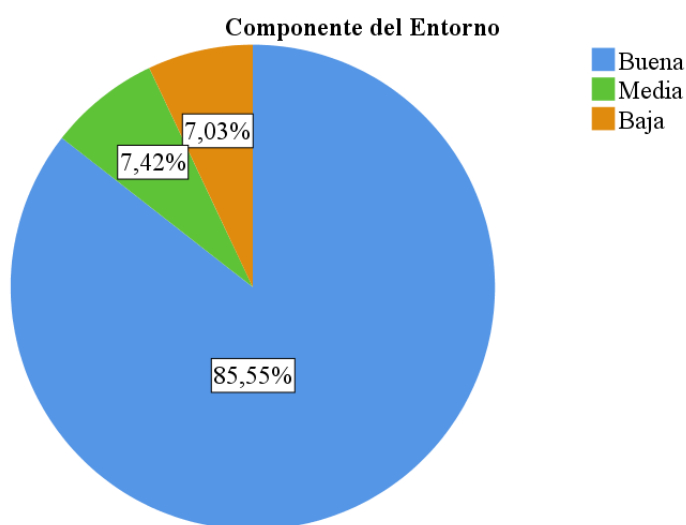
Tabla 7
Componente del entorno de los pacientes del Iren Sur

Dimensión 3	Nº	%
Buena	219	85.5
Media	19	7.4
Baja	18	7.0
Total	256	100

La Tabla 7 presenta la evaluación del componente de entorno por parte de los pacientes del IREN Sur, donde destaca que el 85.5% o n=219 calificó este aspecto como bueno, mientras que solo el 7.4% o n=19 lo consideró medio y el 7.0% o n=18 bajo. Estos resultados demuestran una percepción mayoritariamente favorable hacia las condiciones físicas y ambientales de la institución, incluyendo factores como limpieza, comodidad y disponibilidad de recursos. El bajo porcentaje de valoraciones negativas, 14.4% en total para las categorías media y baja, sugiere que el IREN Sur mantiene estándares adecuados en su infraestructura y ambiente de atención, aunque aún existe un pequeño margen para optimizar estos aspectos en áreas específicas.

Por lo que se deduce que la gran mayoría de los pacientes percibe como bueno el componente del entorno.

Figura 6
Componente del entorno de los pacientes del Iren Sur



Satisfacción del paciente

Tabla 8

Satisfacción del paciente en los cuidados de enfermería en el Iren Sur

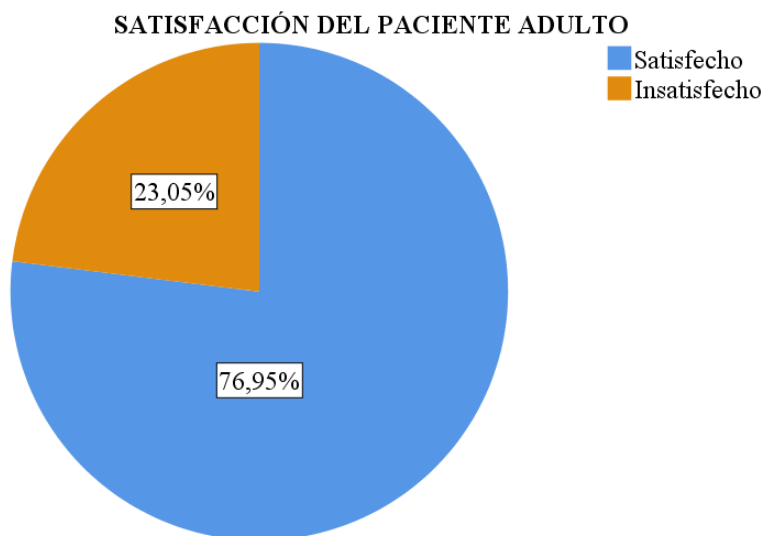
Actividad de enfermería	Nº	%
Satisfecho	197	77.0
Insatisfecho	59	23.0
Total	256	100

Los resultados evidencian que el 77% o $n=197$ de los pacientes evaluados manifiestan satisfacción con los cuidados de enfermería en el IREN Sur, lo que refleja una adecuada implementación de los estándares de calidad en aspectos técnicos, humanos y organizacionales. Sin embargo, el 23% o $n=59$ de insatisfacción -cifra no despreciable- señala áreas críticas que requieren intervención inmediata desde la gestión del cuidado. Este porcentaje podría asociarse a fallas en la comunicación terapéutica, limitaciones en la atención personalizada o deficiencias en la continuidad del cuidado, aspectos que como profesionales debemos priorizar mediante planes de mejora basados en evidencia y enfoque centrado en el paciente.

Por lo que se deduce que la mayoría de los pacientes se encuentra satisfecha con los cuidados de enfermería recibidos.

Figura 7

Satisfacción del paciente en los cuidados de enfermería en el Iren Sur



Prueba de normalidad

Tabla 9

Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del cuidado de enfermería	,055	256	.058
Satisfacción del paciente	,411	256	.000

En la Tabla 9 se presentan los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las variables estudiadas. La variable "Calidad del cuidado de enfermería" tiene un estadístico de ,055 y un nivel de significancia (Sig.) de 0.058, lo que indica que esta variable no presenta evidencia suficiente para rechazar la hipótesis de normalidad al nivel de significancia del 5% ($p > 0.05$). Por otro lado, la variable "Satisfacción del paciente" presenta un estadístico de ,411 y un nivel de significancia (Sig.) de 0.000, indicando que esta variable no sigue una distribución normal, ya que $p < 0.05$.

Por lo que se deduce que la variable calidad del cuidado de enfermería presenta una distribución normal, mientras que la variable satisfacción del paciente no muestra distribución normal.

Contrastación de hipótesis

Tabla 10

Correlación entre “calidad del cuidado de enfermería” y “satisfacción del paciente adulto” en el Hospital del Iren Sur

Correlaciones			
		Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente adulto
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,078
		N	,000
	Satisfacción del paciente adulto	Coefficiente de correlación	256
		Sig. (bilateral)	,078
		N	,000

Se rechaza la hipótesis nula dado que el p-valor o significancia bilateral calculado es menor a 0.05 ($0.000 \leq 0.05$). Por ende, se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que el coeficiente poblacional de Spearman (ρ_{sps}) es diferente de 0. En ese sentido, se afirma que existe una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto a nivel poblacional. Sin embargo, dado que el coeficiente de correlación obtenido ($\rho_s = 0.078$) es muy bajo, la relación es positiva pero prácticamente nula.

Por lo que se deduce que existe una correlación positiva muy débil entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto, siendo estadísticamente significativa.

DISCUSIÓN

La presente investigación fue desarrollada bajo la problemática de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN) Sur de Arequipa en el año 2025, con el fin de comprender cómo perciben los pacientes la atención proporcionada por el personal de enfermería y establecer si existe una relación entre estas variables.

En cuanto al primer objetivo de esta investigación: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del IREN Sur, Arequipa 2025, se aplicaron cuestionarios a una muestra de 256 pacientes. Los resultados mostraron una relación positiva, aunque muy baja, entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de $r_s = 0.078$ y un p-valor de 0.000. Esto indica que, aunque existe una asociación entre ambas variables, esta no es significativa en términos de fortaleza. Esto contrasta con los resultados de Choquehuanca, Alejandra; Condori, Ruby, quienes encontraron una correlación más alta (0.692) entre estas variables, lo que podría explicarse por diferencias en la población estudiada y los servicios analizados (21).

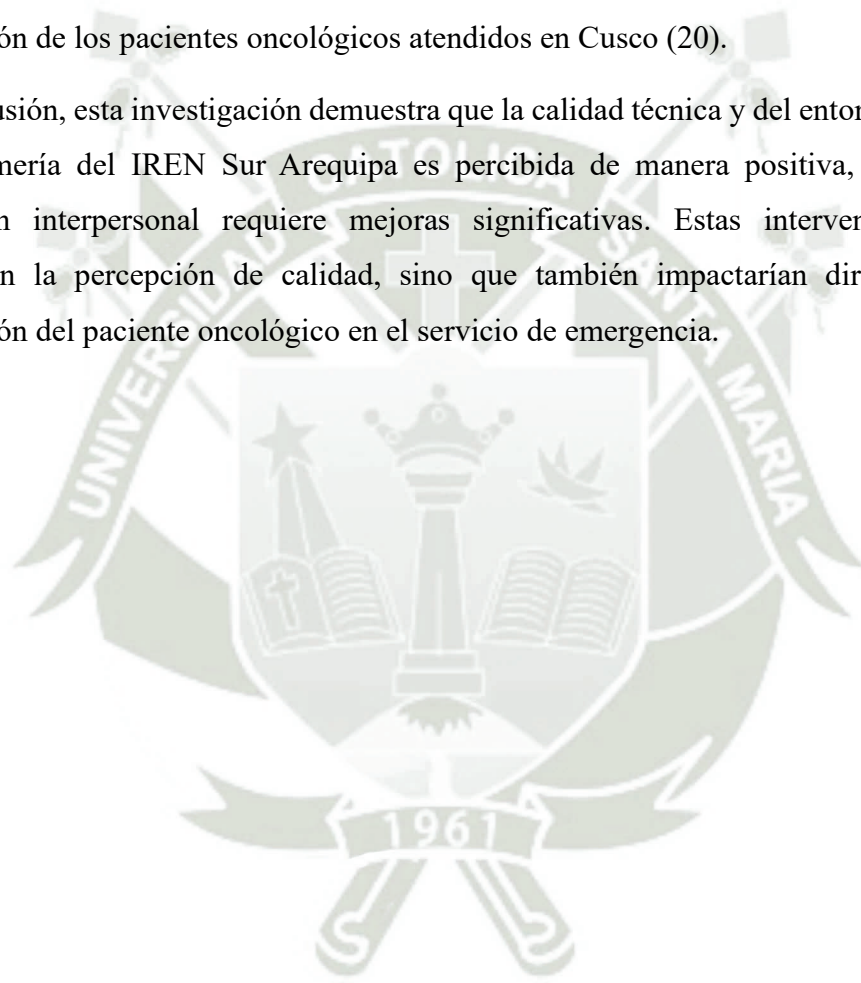
Del segundo objetivo el cual fue: Evaluar la percepción de los pacientes oncológicos sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa 2025, se procesaron previamente los datos del cuestionario sobre calidad de atención. Se observó que el 83.6% de los pacientes calificaron el componente científico-técnico como bueno, mientras que el 85.5% otorgaron una valoración alta al componente del entorno. Por otro lado, el componente interpersonal fue valorado como medio por el 74.2% de los pacientes, lo que evidencia áreas críticas de mejora relacionadas con la empatía y la comunicación. Estos hallazgos son consistentes con los de Altamiza et al quienes reportaron que el 81% de los pacientes en Junín percibieron una calidad de atención de nivel medio, destacando la necesidad de intervenciones en las dimensiones interpersonales (23).

Respecto al tercer objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos con respecto a la atención de enfermería recibida en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa durante el año 2025, los resultados del cuestionario indicaron que el 77.0% de los pacientes percibieron un nivel de satisfacción, mientras que solo el 23.0% reportaron insatisfacción. Estos resultados coinciden con lo reportado por Torres, Marysabell en Cusco, quien identificó una prevalencia de insatisfacción en el 40% de los pacientes oncológicos

hospitalizados (24). No obstante, difiere de Delgado, Briceida; Fernandez, Soledad quienes encontraron niveles mayoritarios de satisfacción (81.61%) en un contexto local similar (22).

En cuanto al análisis de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería, los resultados indicaron que las dimensiones científico-técnica y del entorno son las más valoradas, mientras que la dimensión interpersonal presenta mayores retos. En este sentido, los resultados son consistentes con los de Cervantes, Tania; Lima, Ketthy quienes identificaron que las competencias interpersonales influyen significativamente en la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en Cusco (20).

En conclusión, esta investigación demuestra que la calidad técnica y del entorno en la atención de enfermería del IREN Sur Arequipa es percibida de manera positiva, mientras que la dimensión interpersonal requiere mejoras significativas. Estas intervenciones no solo mejorarían la percepción de calidad, sino que también impactarían directamente en la satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que el nivel de calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025 es percibido en su mayoría como bueno, tanto en el componente científico-técnico (más de las cuatro quintas partes de los pacientes) como en el componente de entorno (casi seis séptimas partes). En cambio, el componente interpersonal alcanza en su mayoría un nivel medio (alrededor de tres cuartas partes de los encuestados), lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar la calidad del trato humano y la comunicación en el cuidado de enfermería.

SEGUNDA: Se concluye que el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa en 2025 evidencia que más de tres cuartas partes de los usuarios se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería recibidos, mientras que menos de la cuarta parte manifiesta insatisfacción. Este hallazgo señala áreas de oportunidad importantes para mejorar la experiencia del usuario.

TERCERA: Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto ($p=0.000$), aunque la correlación es positiva muy débil ($\rho=0.078$), lo que indica que otros factores podrían influir de manera importante en la satisfacción del paciente.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda al jefe del servicio de enfermería del IREN Sur implementar un programa de capacitación continua obligatorio para el personal de enfermería en el servicio de emergencia, porque el componente interpersonal fue percibido mayoritariamente en un nivel medio, para fortalecer las habilidades de comunicación terapéutica, manejo emocional de pacientes oncológicos y trato humanizado, asegurando talleres mensuales y supervisiones clínicas periódicas que consoliden las competencias del personal.
- SEGUNDA:** Se recomienda al director del IREN Sur diseñar e implementar un protocolo de humanización de la atención en el servicio de emergencia oncológica, porque persiste un porcentaje de pacientes insatisfechos, para garantizar una acogida cálida y personalizada desde el ingreso, mediante acompañamiento de voluntarios capacitados o personal auxiliar y adecuación de los espacios físicos para mayor comodidad del paciente.
- TERCERA:** Se recomienda al responsable del área de gestión de calidad del IREN Sur establecer un sistema digital de monitoreo continuo de calidad y satisfacción del paciente en tiempo real, porque la correlación entre calidad percibida y satisfacción fue muy débil, para identificar de forma inmediata las áreas críticas mediante encuestas automatizadas post-atención, generando reportes que faciliten la toma de decisiones basadas en datos objetivos.

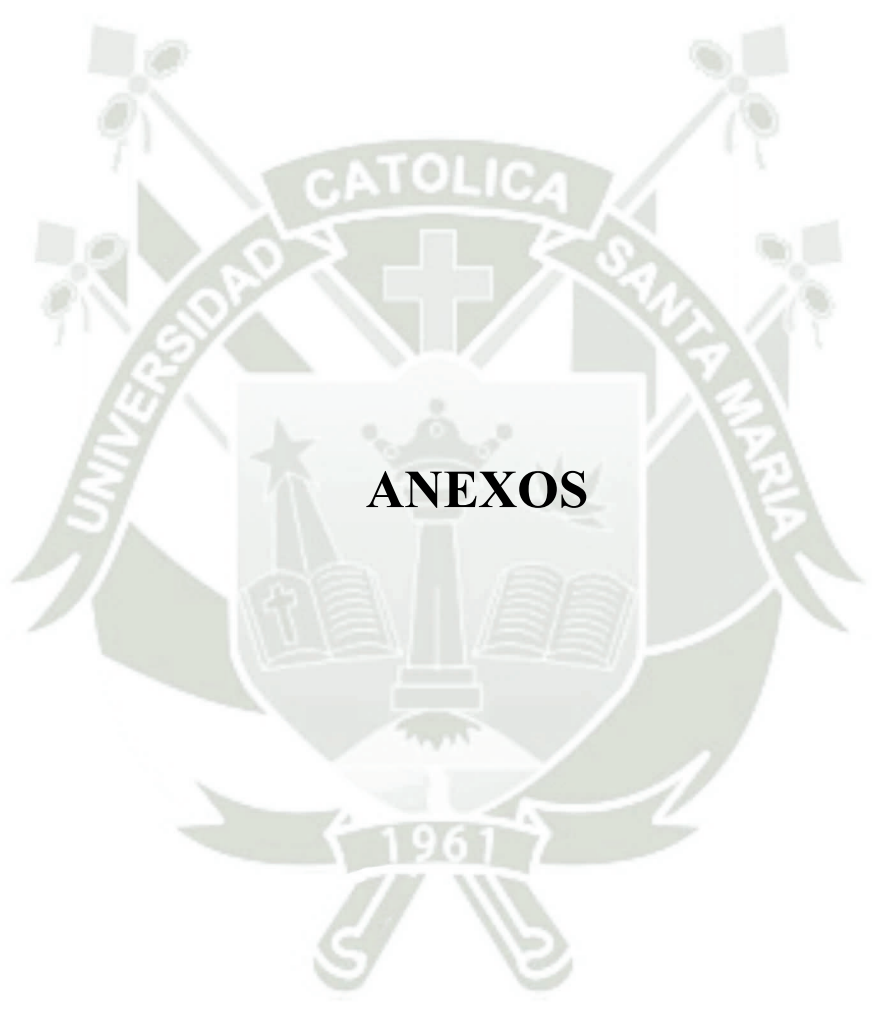
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2024. Available from: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>.
2. Gallardo et al. Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús nazareno. Ayacucho 2019. Investigación. 2020; 28: 234-244.
3. Hernández et al. Metodología de la investigación: Mac Graw Hill; 2014.
4. Ramírez et al. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. Pro Sci Rev Prod Ciencias e Investig. 2021; 5(41): 341-350.
5. Salazar et al. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev Cienc y Cuid. 2019; 16(2): 108–119.
6. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev Cuid y Salud Pública. 2022; 2(1): 30–5.
7. Ramírez N. Indicadores sensibles para la gestión del cuidado: un importante reto para la Enfermería Chilena. Cuid Enfermería y Educ en Salud. 2023; 8(1): 23-35.
8. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7(1): 5045–5059.
9. Lino et al. Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. Polo del Conoc. 2023; 8(10).
10. Alcázar A. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 2023; 7(6): 5034– 5050.
11. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2021.
12. Vizcaíno et al. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz Sanit. 2019; 18: 27-36.
13. López et al. Satisfacción de los pacientes sobre la atención recibida por la enfermera en el triaje de los servicios de urgencias hospitalarios: revisión de alcance. Enfermería Clínica. 2024; 34(5): 408–15.

14. De León M, Ábrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*. 2020;(2): 71–88.
15. Guaita et al. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. 2023; 4(1): 366-377.
16. Chavarro MA, Peña E. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. *Revista Navarra Médica*. 2019; 5(1).
17. Sánchez M. Satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de hematología del Instituto Catalan de Oncología: [Tesis de Maestría]; 2023.
18. Marín et al. Percepción de la calidad de la atención de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Janaskakua*. 2020; 2(3).
19. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2023.
20. Cervantes T, Lima K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Concepción, 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2022.
21. Choquehuanca A, Condori R. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2023.
22. Delgado B, Fernandez S. Satisfacción del paciente oncológico en los cuidados de enfermería del servicio de emergencia: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2022.
23. Altamiza et al. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, Concepción - Junín, 2023: [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Oncología]; 2023.
24. Torres M. Calidad de Atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021: [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]; 2021.

25. Burgueño et al. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Arch Venez Farmacol y Ter. 2021; 40(7): 704–10
Disponible en: <https://zenodo.org/records/5752240>.
26. Zapata D, Vizcacho E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. Revista Científica de Enfermería. 2021; 1(2): 163-171.
27. Castelo et al. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Polo del Conoc. 2022; 7(6): 176–98.
28. Cañaveral N, López G. Atención de enfermería en pacientes oncológicos con cuidados paliativos. Salud, Ciencia y Tecnología. 2023; 3: 488-488.
29. Rojas MRR. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes con quimioterapia que acuden al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Huancayo 2023: [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Oncología]; 2023.





ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a), mediante la presente se le invita a participar de la investigación denominada “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa 2025” desarrollada por Lourdes Elizabeth Condori Huanca perteneciente a la carrera de enfermería de la Universidad Católica de Santa María.

Asimismo, ponemos en su conocimiento que tenemos como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico que asiste al área de emergencia del IREN Sur.

Se le resalta que la investigación no implicará ningún daño a su integridad y la información que brinde será anónima y solo para fines investigativos, con completa confidencialidad. Además, su participación es totalmente voluntaria, si en algún momento decide no continuar, puede manifestarlo y no habrá ninguna consecuencia hacia usted.

Yo _____, identificada con el DNI _____, declaro que he sido informada de los objetivos de la investigación y que la información que brinde en los cuestionarios no perjudicará mi bienestar, además que serán tratados en estricta confidencialidad y anonimato. Por lo que, acepto participar libremente de la investigación “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa 2025”

Firma

ANEXO 2

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Instrucciones: Estimado (a) Srta. Sr.(a) a continuación le presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión, sobre la calidad del cuidado brindado por la enfermera. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (x):

Datos Generales:

Edad: _Sexo: _____Residencia: __Nivel de instrucción: _____Ocupación: ____

N°	COMPONENTE	S	F	AV	N
Componente científico-técnico					
La enfermera:					
1	Le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
2	Le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como confort, la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables, administración de oxígeno, colocación de sonda nasogástrica y vesical.				
3	Realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4	Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5	Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
Componente Interpersonal					

6	¿Se ha presentado con Ud.?				
7	Le pregunta por su estado de salud.				
8	Acude cuando Ud. lo solicita.				
9	Cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo y procedimientos.				
10	Escucha y atiende sus inquietudes.				
11	El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12	Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco.				
13	Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia Ud. y sus familiares.				
Componente del Entorno					
14	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del Servicio de emergencia y/o hospital.				
15	Percibe Ud. que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
16	El Material y el equipo que cuenta el profesional de enfermería son suficientes y adecuados.				
17	La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.				
18	La enfermera merece el pago mensual por la atención que brinda.				

Siempre (S): Cuando las enfermeras realizan la acción todos los días.

Frecuentemente (F): Cuando las enfermeras realizan la acción casi todos los días.

A Veces (AV): Cuando las enfermeras realizan la acción rara vez.

Nunca (N): Cuando las enfermeras no realizan la acción.

*** Alván; Quiroz (11).**

ANEXO 3

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Instrucciones: A continuación, presentamos una serie de afirmaciones relacionadas a su relación interpersonal con las enfermeras que le vienen brindando atención durante su estancia en el área de observación del servicio de emergencia para lo cual solicito su colaboración y absoluta sinceridad: deberá marcar con una (X).

N°	ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA	S	F	AV	N
1	Identifica Ud. el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2	La Enfermera le llama a Ud. Por su nombre y apellido.				
3	La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.				
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.				
5	La enfermera se comunica previamente con Ud. explicándole la actividad va a realizar y con qué finalidad.				
6	La información que recibe por parte de la enfermera, la considera útil.				
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.				
8	Confía en la capacidad de la enfermera.				
9	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema afecta a su familia.				
13	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				

14	La enfermera le atiende con amabilidad, haciéndole sentir bien, ante cualquier actividad que Ud. necesita.				
15	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
16	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.				
17	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
18	La enfermera se preocupa por la evolución de su mejoría.				
19	La enfermera le brinda consejería para prevenir complicaciones en su salud.				
20	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21	La enfermera le informa sobre el proceso de su enfermedad.				
22	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente.				
23	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				
24	Se siente Ud. seguro con la atención recibida.				
25	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.				

Siempre (S): Cuando las enfermeras realizan la acción todos los días. Frecuentemente (F): Cuando las enfermeras realizan la acción casi todos los días. A Veces (AV): Cuando las enfermeras realizan la acción rara vez.

Nunca (N): Cuando las enfermeras no realizan la acción

*** Alván; Quiroz (11).**

ANEXO 4

BASE DE DATOS EN EXCEL

“Calidad del cuidado de Enfermería”

N°	COMPONENTE CIENTIFICO - TÉCNICO					COMPONENTE INTERPERSONAL								COMPONENTE DEL ENTORNO					SUMA TOTAL DE CALIDAD DEL CUIDADO
	P1_A	P2_A	P3_A	P4_A	P5_A	P6_A	P7_A	P8_A	P9_A	P10_A	P11_A	P12_A	P13_A	P14_A	P15_A	P16_A	P17_A	P18_A	25
1	3	3	1	2	0	0	1	3	0	0	3	1	2	0	2	1	3	0	28
2	3	1	3	0	2	1	2	0	3	1	3	0	3	1	0	3	1	1	29
3	2	2	3	2	3	1	1	0	0	2	1	0	2	3	2	0	3	2	21
4	0	0	3	3	0	3	1	1	1	2	2	2	2	0	1	0	0	0	24
5	3	0	3	1	0	0	1	0	0	0	2	2	0	3	3	3	1	2	29
6	3	1	2	1	3	1	0	0	0	2	0	3	2	1	3	1	3	3	19
7	2	0	1	1	2	1	0	0	0	0	1	2	3	0	0	1	2	3	28
8	1	2	0	3	3	3	0	2	0	1	1	2	2	0	1	3	3	1	28
9	2	1	0	2	1	2	1	2	2	3	3	2	0	2	0	3	0	2	34
10	3	3	2	0	0	0	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	24
11	0	1	2	1	2	0	1	2	0	0	0	3	2	2	3	2	1	2	31
12	3	3	0	3	3	0	0	1	1	1	3	1	0	3	1	3	3	2	23
13	3	3	0	3	3	0	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	3	30
14	2	3	0	2	3	3	0	1	2	1	2	2	3	0	1	3	2	0	21
15	1	1	1	0	1	1	3	2	1	1	3	0	0	2	3	1	0	0	39
16	2	2	3	1	0	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	29
17	0	3	0	1	3	0	3	1	3	0	2	1	3	2	3	3	1	0	31
18	1	1	0	2	1	2	2	2	3	3	0	2	2	3	0	3	3	1	29
19	1	1	2	0	2	2	0	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	26
20	2	2	0	3	2	2	2	1	2	1	0	2	1	1	0	2	2	1	20
21	3	2	0	2	0	3	1	0	1	3	0	0	2	0	0	3	0	0	35
22	3	1	2	1	0	3	0	3	3	3	2	3	0	2	2	2	3	2	32
23	3	2	3	2	1	1	3	3	3	1	0	3	0	0	3	2	1	1	25
24	0	2	2	1	1	1	3	1	0	0	2	2	2	2	1	2	3	0	31
25	3	2	3	0	1	2	2	3	3	2	0	1	3	3	0	2	1	0	28
26	3	1	2	3	2	1	0	2	3	2	1	2	1	0	0	3	0	2	26
27	0	2	1	3	3	2	1	1	0	3	1	1	1	2	1	1	0	3	25
28	2	1	1	1	2	2	3	0	3	1	0	1	2	0	3	2	1	0	26
29	0	1	3	2	1	0	2	2	0	2	3	2	3	3	0	2	0	0	24
30	0	0	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	0	1	2	28
31	3	1	0	1	3	3	3	3	1	2	0	3	3	0	0	1	0	1	30

32	3	0	1	2	0	2	1	2	2	3	1	0	3	3	3	2	1	1	32
33	3	2	0	2	1	3	0	3	1	1	1	2	2	3	1	2	3	2	23
34	0	0	3	0	0	1	0	2	0	3	0	1	1	2	3	3	1	3	18
35	0	0	1	0	1	2	2	2	0	1	2	2	0	1	0	2	2	0	26
36	1	0	1	1	3	0	3	1	1	0	1	3	3	0	2	1	2	3	30
37	0	1	1	3	2	0	2	0	3	1	3	3	3	3	2	2	0	1	30
38	0	2	0	0	1	0	2	0	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	28
39	3	0	2	1	3	3	0	1	3	2	2	3	1	0	1	0	2	1	24
40	3	1	2	0	1	3	2	1	1	0	1	1	1	0	3	1	1	2	35
41	2	2	3	3	0	2	0	3	2	3	3	1	3	1	3	1	1	2	26
42	1	0	1	2	1	1	3	3	1	0	1	3	3	1	3	1	1	0	17
43	1	1	1	0	0	2	0	1	2	3	0	0	0	1	0	2	1	2	33
44	3	3	2	2	0	0	2	1	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	30
45	3	1	3	1	2	3	1	2	2	0	2	2	3	2	3	0	0	0	28
46	1	0	3	0	1	2	0	0	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	18
47	1	0	1	1	1	2	1	0	3	2	0	0	0	0	3	0	0	3	29
48	0	1	1	0	1	2	3	3	0	2	3	0	2	1	3	2	3	2	30
49	3	3	0	0	0	3	1	3	1	0	3	1	2	3	3	0	2	2	22
50	2	2	1	0	0	2	0	3	2	0	3	1	3	2	1	0	0	0	30
51	0	0	2	3	3	2	2	2	2	0	3	0	2	2	3	0	2	2	27
52	2	3	3	0	2	1	3	1	0	3	0	1	2	0	3	1	0	2	19
53	0	1	0	1	0	0	1	2	3	2	1	1	0	2	0	0	2	3	30
54	3	2	2	1	0	3	0	0	2	3	1	2	3	1	1	2	1	3	25
55	3	1	1	2	2	2	1	3	0	1	3	1	0	0	2	1	0	2	33
56	1	0	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	1	3	3	2	26
57	3	0	0	0	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	0	1	0	19
58	2	2	0	0	2	1	0	2	0	3	2	2	0	1	1	1	0	0	32
59	0	0	2	0	3	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	2	1	26
60	0	0	0	3	3	0	3	1	3	1	3	1	3	2	1	2	0	0	22
61	3	0	1	1	1	0	1	1	0	0	2	3	1	1	3	2	1	1	29
62	3	1	0	0	1	3	3	3	3	0	1	2	2	2	2	0	3	0	34
63	0	3	2	0	0	0	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	24
64	0	0	0	1	3	2	3	2	0	0	3	2	0	2	3	2	0	1	35
65	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	0	3	3	1	3	3	0	3	31
66	3	0	1	3	1	1	0	2	2	1	3	1	2	3	0	2	3	3	29
67	1	1	0	1	2	3	1	1	3	1	3	2	1	1	3	2	3	0	33
68	0	1	3	3	2	3	2	0	0	3	3	2	3	3	0	1	3	1	21
69	1	0	0	1	1	2	3	0	0	2	0	1	2	3	0	2	3	0	25
70	3	2	1	2	0	1	0	1	2	0	1	0	2	2	3	0	3	2	25
71	1	1	3	0	2	1	1	1	3	0	2	1	3	0	2	1	3	0	22
72	2	2	3	3	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	3	29
73	3	2	2	0	1	1	0	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	26

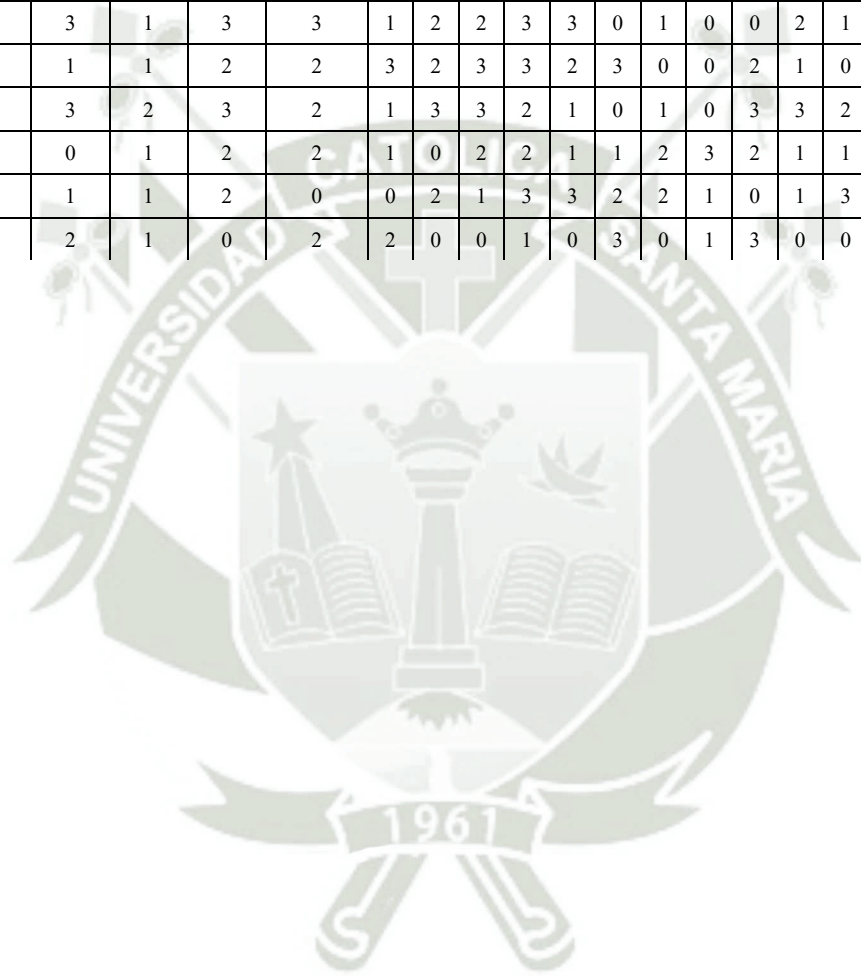
74	3	0	0	2	2	0	3	1	1	0	2	3	0	1	2	2	1	3	33
75	2	3	1	0	2	2	3	0	3	0	3	2	1	2	3	2	1	3	26
76	0	2	2	0	0	1	2	3	1	0	3	2	0	3	1	3	0	3	26
77	1	2	0	3	1	1	2	0	0	3	3	1	1	3	1	2	0	2	24
78	1	3	1	2	0	0	2	2	2	2	1	3	2	2	0	0	0	1	39
79	1	1	3	3	3	3	3	1	2	2	0	2	3	3	3	3	1	2	36
80	2	0	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	1	0	27
81	3	2	3	2	3	0	0	3	2	0	2	1	1	0	1	2	0	2	30
82	1	1	3	1	2	3	0	1	0	2	2	2	1	3	0	2	3	3	23
83	0	3	0	2	0	0	3	1	0	0	0	2	3	3	1	2	0	3	27
84	2	2	2	3	3	3	0	0	0	1	2	0	0	2	1	3	2	1	37
85	2	2	2	3	3	0	3	2	0	3	3	3	3	0	1	1	3	3	31
86	1	1	3	0	0	1	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	27
87	2	3	1	1	3	0	0	3	0	1	2	1	0	3	1	3	1	2	21
88	1	0	2	1	3	0	3	2	2	1	1	0	1	0	3	0	0	1	25
89	2	2	3	2	0	2	2	2	2	0	0	2	0	3	0	0	0	3	26
90	0	2	3	0	1	0	3	3	3	2	0	0	0	0	3	2	1	3	28
91	1	0	2	3	0	2	3	2	0	1	3	3	1	0	3	0	1	3	22
92	3	1	2	1	2	2	0	0	2	0	0	1	1	0	3	0	2	2	35
93	2	3	0	1	3	1	0	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	31
94	0	0	3	3	3	0	2	2	3	1	1	0	3	3	2	2	1	2	25
95	1	0	3	2	3	1	2	0	1	0	3	2	0	0	0	3	3	1	19
96	0	1	0	3	0	0	2	3	0	1	0	1	3	2	0	0	0	3	33
97	3	1	1	3	3	2	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	0	0	27
98	0	2	2	2	0	0	3	1	3	2	0	2	0	0	3	2	2	3	25
99	2	3	2	0	1	1	1	0	1	3	2	3	1	1	1	1	0	2	21
100	1	0	1	1	2	2	2	0	3	2	0	1	2	1	0	2	1	0	31
101	0	0	0	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	2	0	32
102	2	1	2	1	2	0	1	3	3	2	1	2	3	2	0	3	2	2	23
103	1	0	2	2	2	0	2	2	1	2	1	0	1	2	0	2	3	0	21
104	2	0	2	0	0	0	2	1	2	0	1	1	0	0	1	3	3	3	22
105	2	2	2	0	1	2	0	1	0	2	0	1	0	3	2	2	2	0	33
106	2	0	3	3	3	1	1	2	2	0	3	0	2	2	3	3	3	0	29
107	1	2	3	3	1	2	3	2	1	3	0	2	2	0	3	1	0	0	29
108	2	2	0	1	2	1	2	1	3	0	3	2	3	0	3	0	1	3	35
109	1	2	2	0	3	3	3	3	0	2	3	0	2	2	1	2	3	3	33
110	0	3	2	3	2	3	3	0	3	3	0	3	2	0	1	3	1	1	24
111	2	3	3	0	3	1	1	2	0	0	2	1	0	3	0	0	1	2	18
112	2	0	1	0	1	0	2	0	1	1	0	2	1	2	2	0	3	0	31
113	1	0	1	3	0	3	1	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	1	27
114	3	1	0	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	0	0	2	22
115	3	1	0	0	3	2	0	0	3	2	1	1	2	1	1	0	2	0	28

116	3	3	0	1	1	2	0	0	1	2	3	0	2	1	3	3	1	2	26
117	0	3	3	2	0	0	2	3	1	1	1	0	2	2	0	2	3	1	15
118	2	0	0	1	1	3	1	1	0	0	0	1	3	1	0	1	0	0	18
119	1	0	1	0	3	3	0	2	0	1	3	1	0	0	0	0	3	0	27
120	0	0	0	1	3	3	1	1	2	2	1	0	1	2	3	1	3	3	22
121	0	0	3	0	0	1	0	1	0	3	0	3	2	2	2	1	2	2	27
122	0	0	0	0	3	1	2	2	1	0	3	2	2	1	2	3	3	2	25
123	0	2	3	3	2	0	0	0	2	0	3	0	1	3	1	3	2	0	23
124	2	2	2	1	1	0	0	1	2	0	0	3	2	1	2	3	1	0	26
125	3	3	2	3	2	3	0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	32
126	2	0	3	0	3	1	3	2	3	0	3	3	2	2	0	3	0	2	21
127	0	3	3	2	2	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	3	0	3	27
128	0	1	0	1	2	3	3	1	0	1	3	1	1	1	3	3	2	1	23
129	0	0	1	0	1	1	3	2	0	3	0	3	0	3	0	2	3	1	30
130	3	0	1	2	2	0	3	0	3	3	0	1	1	2	1	3	3	2	23
131	1	0	1	0	0	0	1	2	0	2	3	1	2	2	2	2	2	2	33
132	2	0	1	0	1	2	3	0	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	19
133	3	0	2	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	2	3	0	1	1	28
134	1	3	2	3	1	2	3	0	1	1	2	0	3	2	1	0	2	1	24
135	0	1	3	3	1	0	3	0	0	1	1	3	3	0	3	0	2	0	29
136	2	2	1	2	2	1	1	0	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	30
137	0	1	3	3	0	3	3	3	1	3	3	1	0	0	2	1	1	2	29
138	1	1	1	2	0	3	0	3	2	1	2	2	3	0	0	3	3	2	31
139	0	1	2	3	2	0	3	0	2	3	3	3	2	2	3	0	0	2	26
140	2	3	0	3	0	0	3	3	0	1	2	2	2	2	0	1	1	1	28
141	3	2	1	2	2	2	1	0	3	1	2	2	0	0	3	0	3	1	26
142	0	2	0	2	1	3	3	0	2	3	0	0	1	2	3	2	1	1	30
143	0	2	2	3	1	2	2	1	0	3	3	0	0	2	3	2	2	2	21
144	0	0	1	0	3	3	1	0	3	3	1	0	0	0	2	1	2	1	35
145	1	2	3	1	0	2	1	2	3	3	1	3	0	3	3	2	3	2	24
146	3	3	1	2	1	1	0	2	0	0	0	1	2	2	3	0	3	0	29
147	2	0	2	1	2	3	3	1	3	3	0	3	0	0	0	3	1	2	36
148	2	0	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	24
149	3	1	1	2	3	1	3	0	1	0	1	1	0	2	2	2	0	1	34
150	2	3	2	1	2	3	1	0	3	3	3	3	2	1	1	1	0	3	26
151	2	3	0	1	0	0	2	2	1	2	2	2	2	3	0	0	1	3	27
152	3	0	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	0	3	1	2	0	23
153	0	0	2	2	1	1	0	3	2	0	3	1	2	2	1	1	1	1	27
154	3	1	3	0	0	3	1	2	2	1	0	0	0	1	3	2	3	2	28
155	0	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	0	2	1	1	1	0	33
156	2	0	3	2	3	2	0	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2	1	25
157	2	1	2	3	0	0	0	0	2	1	3	1	2	2	0	0	3	3	29

158	2	3	1	3	0	3	0	1	2	0	2	3	2	3	0	1	2	1	21
159	0	2	2	0	0	0	3	3	1	2	0	2	1	1	2	1	0	1	23
160	3	0	1	1	1	0	0	1	3	0	1	3	2	2	0	2	1	2	32
161	0	2	3	0	3	3	3	0	2	3	3	0	3	3	2	0	1	1	30
162	0	3	3	3	3	1	1	0	2	2	2	2	3	1	0	0	2	2	20
163	1	2	1	0	0	3	0	0	1	3	0	3	1	1	0	0	1	3	29
164	1	3	3	3	0	1	3	1	3	0	2	0	3	1	0	2	3	0	25
165	0	1	1	1	2	3	0	2	1	3	0	2	2	1	0	1	2	3	29
166	1	0	3	3	3	1	3	1	0	0	1	2	3	2	3	1	1	1	22
167	0	1	1	0	0	2	0	3	3	0	1	3	3	1	3	0	1	0	29
168	2	3	3	1	0	3	2	1	0	3	1	1	0	1	3	2	3	0	25
169	0	1	3	3	0	3	0	0	3	0	2	0	2	1	0	3	3	1	27
170	2	1	0	1	0	0	2	3	0	3	3	1	3	2	3	0	2	1	27
171	0	2	2	3	1	1	0	3	1	2	0	3	1	1	3	3	0	1	27
172	0	3	0	2	0	0	1	2	0	2	2	3	2	3	2	0	3	2	30
173	2	2	1	2	1	1	2	0	1	0	1	3	3	2	3	3	3	0	22
174	0	3	2	0	3	2	1	1	2	2	0	1	0	2	0	0	3	0	25
175	0	0	3	1	2	3	0	2	1	3	0	1	3	0	0	1	2	3	36
176	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	0	0	2	3	1	3	23
177	2	2	0	0	0	3	3	3	1	2	3	0	1	2	0	1	0	0	32
178	2	2	0	3	1	0	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	2	0	25
179	2	0	0	2	3	0	1	1	3	1	0	2	3	1	0	1	2	3	24
180	3	0	2	2	0	3	0	1	2	0	1	3	0	1	0	2	2	2	26
181	3	3	0	2	1	1	0	3	3	1	1	3	0	0	2	0	0	3	28
182	3	2	2	0	1	3	0	2	3	2	2	0	0	3	1	1	3	0	27
183	2	1	0	2	3	0	2	0	0	3	1	1	3	0	2	1	3	3	30
184	2	2	1	3	2	2	2	0	3	3	0	2	1	2	1	3	1	0	29
185	0	1	0	2	3	0	1	3	2	0	3	1	1	2	2	3	3	2	28
186	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	1	2	0	3	0	1	1	0	16
187	3	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3	3	24
188	1	2	3	3	0	0	0	1	1	3	2	3	2	2	0	0	1	0	35
189	0	0	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	0	30
190	3	2	0	1	0	1	3	2	3	0	3	3	2	2	3	2	0	0	29
191	2	2	0	0	3	3	2	0	2	2	1	0	3	3	1	1	1	3	19
192	0	2	2	0	2	3	0	3	0	3	0	0	2	2	0	0	0	0	28
193	2	2	3	3	2	3	1	1	0	0	3	1	2	1	2	0	1	1	19
194	2	2	0	0	0	0	0	2	1	3	2	1	0	0	1	3	1	1	33
195	3	1	0	2	2	3	1	1	2	0	3	2	2	1	3	2	3	2	20
196	1	2	2	1	0	2	1	3	0	0	2	1	0	2	0	2	0	1	22
197	1	0	0	3	2	3	0	1	0	2	3	0	0	0	2	2	3	0	17
198	3	1	0	1	0	0	1	1	2	0	0	3	0	0	1	2	1	1	32
199	2	1	2	3	3	3	0	3	3	1	1	3	2	0	1	1	2	1	28

200	2	0	2	3	1	2	1	3	3	0	2	2	3	0	1	1	0	2	33
201	3	3	3	0	0	1	3	1	3	3	2	1	1	2	0	3	1	3	26
202	2	0	2	3	1	0	3	0	2	0	0	2	1	2	1	2	3	2	28
203	2	3	1	3	0	0	1	1	1	3	3	0	1	2	3	1	1	2	30
204	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	0	0	3	0	1	3	3	30
205	0	0	2	0	1	0	3	0	3	2	3	3	3	3	3	0	2	2	32
206	1	2	2	0	3	0	1	0	3	3	3	3	2	0	3	2	2	2	29
207	0	0	1	3	3	1	1	3	0	2	3	2	2	1	3	0	1	3	23
208	2	0	0	2	2	2	0	3	2	0	0	3	0	2	2	1	0	2	28
209	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	0	1	0	0	0	3	26
210	3	3	1	2	3	1	3	1	1	1	1	0	3	3	0	0	0	0	30
211	2	2	2	0	3	0	0	1	3	1	3	3	3	0	3	1	2	1	22
212	0	3	0	1	0	2	3	3	0	0	1	0	2	2	0	2	3	0	31
213	1	1	1	1	0	3	1	0	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	30
214	1	3	0	2	3	0	1	2	2	0	3	2	0	2	3	1	3	2	23
215	2	1	2	1	2	1	3	0	3	0	0	0	2	1	1	1	2	1	31
216	0	3	3	3	2	0	2	0	2	3	1	3	0	2	2	2	0	3	31
217	0	2	0	2	3	2	0	2	3	3	2	2	0	2	2	3	2	1	25
218	1	2	0	1	1	3	0	0	3	1	3	0	2	0	1	2	2	3	20
219	3	0	1	0	0	0	3	1	1	1	2	0	2	2	0	0	1	3	22
220	3	1	3	1	0	0	0	3	0	1	2	2	0	2	0	2	1	1	27
221	1	2	1	3	2	3	1	0	3	1	0	1	3	1	0	3	0	2	20
222	0	2	3	0	1	2	3	0	1	1	2	2	2	0	1	0	0	0	34
223	3	3	2	0	1	3	3	2	0	3	0	1	0	2	3	3	2	3	28
224	0	0	3	2	2	3	3	3	0	0	1	3	2	2	0	0	1	3	16
225	0	1	1	1	1	0	2	0	1	0	0	2	3	0	2	1	1	0	27
226	1	0	0	1	3	1	2	0	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	33
227	2	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	0	1	3	2	3	0	0	35
228	3	2	0	3	0	3	3	0	2	2	3	3	0	3	0	3	2	3	22
229	0	2	0	3	0	0	3	2	2	0	0	1	2	2	3	2	0	0	27
230	0	0	3	2	3	0	1	3	3	0	0	2	3	3	2	0	0	2	23
231	2	0	1	1	2	0	3	1	0	0	2	2	1	1	0	3	1	3	32
232	3	1	3	3	3	1	2	0	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	36
233	3	1	1	2	3	2	1	3	3	3	0	3	0	3	2	2	3	1	23
234	2	2	0	3	3	0	0	2	2	0	0	1	1	2	2	0	3	0	29
235	3	0	2	1	2	0	2	2	0	3	2	1	3	1	1	3	3	0	23
236	2	3	0	3	1	3	0	2	0	1	2	2	0	1	1	0	0	2	39
237	3	3	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	0	23
238	1	1	2	3	2	0	3	2	0	0	2	0	0	0	1	3	1	2	24
239	3	1	2	1	1	3	0	3	1	2	0	1	1	1	3	1	0	0	30
240	2	2	1	2	2	0	0	2	3	0	0	3	0	3	3	3	3	1	26
241	0	1	2	2	0	0	1	1	0	3	3	3	3	2	2	2	1	0	26

242	3	3	0	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	0	3	2	25
243	2	0	3	1	0	0	0	2	2	2	3	3	1	1	3	1	1	0	20
244	2	1	0	1	2	3	2	0	1	1	0	2	0	1	0	3	0	1	28
245	2	1	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	2	0	0	3	0	1	30
246	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	0	1	3	2	0	3	1	0	27
247	2	2	1	2	0	1	3	0	1	3	0	2	2	3	2	0	0	3	19
248	3	1	1	3	2	0	0	0	3	1	0	0	0	2	1	1	1	0	28
249	3	1	0	1	1	1	3	2	2	1	1	1	0	3	3	3	0	2	30
250	1	1	0	3	2	3	3	2	0	2	3	1	3	1	0	2	0	3	30
251	1	3	1	3	3	1	2	2	3	3	0	1	0	0	2	1	1	3	27
252	0	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	0	0	2	1	0	2	0	33
253	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	0	1	0	3	3	2	1	0	27
254	1	0	1	2	2	1	0	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	26
255	2	1	1	2	0	0	2	1	3	3	2	2	1	0	1	3	2	0	21
256	1	2	1	0	2	2	0	0	1	0	3	0	1	3	0	0	2	3	25



ANEXO 5

BASE DE DATOS EN EXCEL

“Satisfacción del paciente”

° N	P1 B	P2 B	P3 B	P4 B	P5 B	P6 B	P7 B	P8 B	P9 B	P10 B	P11 B	P12 B	P13 B	P14 B	P15 B	P16 B	P17 B	P18 B	P19 B	P20 B	P21 B	P22 B	P23 B	P24 B	P25 B	SUMA TOTAL DE LA SATISFAC CIÓN DEL PACIENT E ADULTO
1	1	1	0	1	2	3	0	0	0	2	3	0	1	2	3	0	2	2	3	0	0	2	1	2	2	33
2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	0	1	1	2	2	3	0	3	3	3	2	1	0	1	3	47
3	0	1	0	3	3	1	1	3	1	2	1	2	0	3	1	1	1	3	3	0	0	3	1	1	0	35
4	3	3	1	0	3	0	2	0	1	3	0	2	1	3	0	0	2	2	2	1	3	3	3	3	2	43
5	0	0	0	1	0	0	3	3	1	0	3	3	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	0	2	0	36
6	0	0	2	3	3	1	2	3	3	1	1	0	1	2	2	0	0	2	1	3	0	3	1	1	1	36
7	0	1	3	1	1	3	2	1	3	3	0	2	2	0	1	0	1	3	3	2	3	2	3	0	3	43
8	0	1	3	2	1	0	0	0	1	3	0	1	1	2	2	1	0	3	1	3	3	1	1	1	1	32
9	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	0	2	1	1	3	1	1	1	3	44
10	1	3	0	0	2	0	1	3	0	1	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	3	0	1	3	0	36
11	1	2	1	3	1	1	3	2	0	2	3	3	0	3	0	1	2	0	3	1	0	3	3	3	0	41
12	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	3	0	3	3	39
13	0	1	3	0	0	1	3	3	3	1	0	1	0	3	2	2	2	0	3	2	2	0	2	0	1	35
14	3	3	0	1	0	2	0	2	3	0	2	2	3	2	1	0	3	2	0	3	3	1	0	3	2	41
15	1	1	1	3	2	0	1	2	1	1	1	0	3	2	1	3	0	2	3	3	1	2	2	0	2	38
16	3	0	2	3	0	2	0	3	3	2	3	0	0	0	2	1	2	0	0	1	2	2	1	2	2	36
17	2	0	1	3	2	0	0	1	1	0	1	1	1	0	2	2	1	1	3	0	2	2	3	2	0	31
18	0	1	2	2	0	1	3	0	3	2	2	1	2	3	0	3	3	1	0	2	2	0	2	2	0	37
19	0	2	1	2	1	0	3	2	2	1	2	1	1	3	0	3	2	2	2	1	3	1	1	0	1	37
20	1	0	1	3	3	0	3	1	2	3	0	1	0	0	0	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	41
21	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	0	2	1	0	0	0	2	1	0	42
22	2	0	2	0	0	1	2	3	0	0	1	3	3	3	0	0	2	2	1	3	2	0	1	0	0	31
23	2	1	3	2	1	1	1	2	0	2	2	0	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	0	3	46
24	3	1	2	3	2	2	2	0	2	3	0	0	2	0	1	0	1	3	3	1	2	1	2	0	0	36
25	0	2	2	1	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	3	0	2	0	1	1	3	1	2	0	3	27
26	3	1	1	3	1	2	0	3	3	1	2	3	3	0	0	2	1	1	0	3	1	3	1	3	2	43
27	2	1	0	1	2	3	3	2	1	1	0	2	0	3	2	2	3	2	0	2	1	3	0	3	1	40
28	1	0	0	3	3	0	2	2	1	1	3	0	2	1	1	2	2	3	3	0	0	3	2	1	3	39
29	0	1	2	3	0	0	2	1	3	1	0	1	1	0	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	40
30	1	2	2	3	1	3	3	0	2	2	1	2	3	3	2	3	0	0	3	3	2	1	3	0	2	47
31	1	3	0	2	0	1	2	1	0	3	3	0	3	3	0	0	1	2	2	1	1	2	2	3	3	39
32	2	1	1	0	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	0	3	3	0	1	0	3	1	3	0	37

33	2	3	2	3	0	3	1	2	2	3	1	0	3	0	3	2	2	0	0	2	2	3	3	2	3	47
34	2	0	0	1	3	3	3	1	1	1	2	3	0	3	1	3	0	3	3	2	0	3	3	1	3	45
35	1	3	1	2	0	1	0	1	2	3	1	1	3	3	1	2	3	1	0	2	0	0	1	3	1	36
36	3	3	1	0	1	0	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	0	0	3	0	3	0	1	34
37	0	2	1	1	1	0	2	3	2	2	3	1	2	0	3	3	3	3	3	2	2	0	3	0	3	45
38	0	1	3	1	3	2	0	1	1	1	1	2	0	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	2	33
39	0	3	1	2	3	3	1	0	0	3	2	2	1	1	3	2	2	1	0	1	0	3	2	3	0	39
40	2	0	2	0	0	0	3	2	1	3	3	1	1	0	3	0	3	2	3	2	3	0	3	0	3	40
41	1	2	0	3	3	1	1	0	3	0	3	0	0	3	1	0	1	0	1	2	3	0	0	3	0	31
42	3	0	1	3	1	3	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0	2	2	3	0	3	2	0	0	3	32
43	0	0	1	3	3	2	2	1	1	0	1	0	0	2	0	3	2	3	1	0	1	2	1	1	2	32
44	0	0	2	0	1	1	0	3	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	37
45	3	1	3	3	1	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	0	3	0	0	2	1	3	2	0	1	33
46	2	0	3	1	0	2	2	2	0	2	0	0	2	2	1	2	1	0	3	0	3	1	2	0	3	34
47	2	2	0	2	1	0	0	2	1	3	0	3	2	0	3	0	3	3	1	3	1	3	2	2	2	41
48	1	3	3	2	3	1	3	0	2	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	1	2	0	1	2	1	47
49	0	1	2	3	1	3	1	0	0	2	0	0	1	0	1	1	1	1	0	3	1	1	2	1	2	28
50	3	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	3	1	3	0	0	3	0	3	3	3	0	2	3	1	47
51	1	0	2	3	1	1	0	2	1	3	2	3	1	0	3	3	1	2	2	2	3	3	3	0	1	43
52	2	1	0	0	0	3	0	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	0	3	2	2	3	1	2	1	39
53	2	1	1	3	3	0	1	3	0	3	0	1	1	0	1	0	1	2	2	0	3	0	0	1	1	30
54	3	1	0	3	3	0	3	1	1	0	1	0	0	0	2	1	3	1	1	3	0	3	0	0	0	30
55	2	0	3	3	0	0	0	3	1	2	0	1	2	3	0	2	3	2	0	1	0	2	2	3	1	36
56	1	1	2	3	3	0	2	3	3	0	0	2	1	3	2	0	1	0	0	1	3	0	2	0	1	34
57	0	0	2	0	3	0	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	0	3	3	1	1	3	0	2	3	35
58	1	2	0	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3	0	1	1	0	2	1	1	1	0	3	1	3	41
59	3	0	3	0	3	3	1	0	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	0	3	0	0	3	3	45
60	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	0	0	3	3	3	2	1	0	3	3	3	2	3	3	3	50
61	3	3	0	3	1	2	2	0	1	0	0	1	0	1	2	3	0	0	0	2	2	0	3	2	0	31
62	0	1	0	1	2	0	2	3	3	0	3	0	3	0	3	1	2	3	0	0	3	2	1	1	0	34
63	1	0	2	3	1	3	3	0	3	2	3	0	1	2	1	2	2	0	1	3	0	1	1	1	1	37
64	1	3	0	2	0	2	0	1	2	0	2	1	3	1	2	0	2	3	1	0	1	0	2	0	3	32
65	1	0	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	3	0	0	0	0	3	1	0	0	3	3	2	36
66	1	1	3	1	0	3	3	3	1	2	1	3	1	0	2	3	3	1	0	2	3	3	2	1	3	46
67	0	2	3	1	2	3	3	1	3	2	3	1	0	0	3	0	2	0	2	0	2	0	1	0	0	34
68	0	0	2	2	2	1	2	1	1	0	3	3	2	1	3	3	0	1	0	2	2	0	3	3	0	37
69	0	1	3	2	1	0	0	0	1	0	1	1	3	0	2	3	0	2	3	1	2	3	3	2	1	35
70	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	0	0	2	3	0	3	2	0	3	0	47
71	0	1	3	2	1	2	2	0	3	1	2	3	0	2	3	0	2	0	0	1	1	2	1	2	1	35
72	2	2	2	0	1	0	0	0	0	2	3	0	3	0	2	2	0	2	2	1	2	3	0	1	1	31
73	3	2	3	3	2	3	0	0	2	2	3	0	2	3	0	0	1	2	1	0	3	1	0	1	2	39
74	3	3	0	1	3	0	1	2	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	1	2	3	3	0	0	1	28

75	1	0	2	1	3	3	2	0	2	3	2	3	0	3	0	2	2	0	0	3	3	1	3	2	2	43
76	3	0	3	1	1	1	0	1	3	0	3	1	2	0	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	0	36
77	0	3	2	3	1	3	1	2	1	3	1	1	3	0	1	3	1	1	3	3	3	0	2	0	2	43
78	3	2	3	0	1	3	3	2	2	0	2	0	2	0	2	0	3	1	0	2	3	0	0	3	0	37
79	3	1	3	1	2	0	1	0	2	2	1	3	2	1	0	1	1	3	0	3	0	0	2	0	3	35
80	0	2	2	3	2	3	2	1	1	0	2	1	0	1	0	2	3	0	3	2	2	3	0	1	2	38
81	3	2	2	0	1	2	0	2	2	2	3	0	0	0	0	1	2	2	0	0	1	1	2	3	2	33
82	0	2	3	0	2	2	3	3	0	3	0	0	2	0	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	0	45
83	0	0	2	2	0	0	1	1	0	1	2	3	2	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	0	39
84	3	2	1	3	3	3	0	1	1	2	3	0	1	0	3	3	2	1	2	0	0	0	0	3	0	37
85	1	2	2	3	0	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3	0	0	1	2	0	1	1	2	3	0	41
86	2	1	3	3	0	0	2	3	1	1	2	1	0	2	0	1	1	3	1	1	2	0	0	2	3	35
87	2	2	2	0	1	1	1	0	3	0	0	3	1	0	1	0	1	3	2	0	2	0	1	2	0	28
88	3	2	3	0	1	0	2	1	2	1	2	0	2	1	2	2	0	0	0	1	0	2	2	0	0	29
89	1	2	2	2	1	1	0	0	1	3	1	1	2	3	2	1	3	0	0	2	0	1	2	0	2	33
90	3	2	0	1	0	3	2	2	0	2	2	2	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	0	25
91	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	2	2	2	2	0	0	3	1	0	0	3	3	1	3	2	29
92	0	0	3	2	2	1	3	2	2	1	0	0	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	0	37
93	3	2	1	3	0	2	1	1	2	1	2	1	0	1	3	0	1	1	2	0	0	3	2	2	2	36
94	2	0	0	1	0	2	0	2	1	2	2	0	1	2	0	0	1	1	2	2	2	1	3	3	1	31
95	0	3	2	3	1	0	3	1	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	0	36
96	1	2	2	0	3	2	1	2	1	0	1	0	0	1	0	3	2	3	1	2	1	2	0	0	0	30
97	0	3	0	2	0	2	0	0	3	1	2	0	3	3	1	3	0	1	0	3	3	3	0	1	1	35
98	3	1	2	0	1	2	0	3	0	2	0	2	3	0	1	0	1	2	2	3	2	2	2	0	2	36
99	1	3	0	2	2	3	1	0	1	3	0	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	0	47
100	0	1	2	1	0	0	0	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	0	3	1	0	1	2	2	0	35
101	3	0	3	2	0	2	3	0	3	2	3	3	3	0	1	3	1	0	1	0	1	0	0	0	3	37
102	0	2	1	0	3	2	0	2	3	0	1	0	2	1	1	1	0	1	1	0	2	0	1	0	2	26
103	0	1	2	0	1	0	1	2	2	0	0	2	3	0	1	2	3	1	2	2	3	0	0	1	3	32
104	0	1	0	1	1	1	3	2	0	3	2	0	0	0	3	0	2	0	3	2	2	2	3	1	1	33
105	0	0	2	1	0	0	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	0	1	1	2	3	2	38
106	3	3	0	2	0	1	0	0	1	0	2	0	2	2	2	2	2	1	2	2	3	0	1	1	1	33
107	1	0	0	3	3	2	1	3	0	1	2	3	3	2	2	2	3	0	2	0	3	1	2	0	0	39
108	2	0	1	1	3	1	3	1	1	0	1	3	3	2	1	1	1	3	0	0	0	3	0	3	1	35
109	2	1	1	2	2	1	0	0	1	3	1	1	3	2	0	0	1	2	3	2	1	1	2	3	3	38
110	2	1	3	1	3	1	0	0	1	0	2	3	2	0	3	2	1	0	0	1	3	1	3	1	2	36

11 1	3	2	0	1	0	0	2	2	1	2	0	1	0	3	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	23
11 2	2	3	1	0	0	1	1	0	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	2	3	2	0	38
11 3	1	3	0	1	1	2	0	0	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	0	3	3	2	1	1	3	42
11 4	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	0	1	3	3	2	3	2	1	1	0	1	3	1	2	1	46
11 5	3	1	0	3	3	2	3	2	1	2	0	3	0	0	1	2	2	3	1	2	0	3	0	1	1	39
11 6	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	2	3	0	3	0	3	2	0	1	1	42
11 7	2	1	2	0	1	2	0	0	0	3	3	2	1	3	1	0	1	2	2	3	0	2	2	0	1	34
11 8	3	2	2	2	2	0	3	2	1	3	2	2	3	1	3	1	0	2	1	3	1	0	3	1	3	46
11 9	1	2	0	2	2	3	1	1	3	0	2	3	2	0	2	0	0	0	0	2	2	3	1	2	2	36
12 0	0	3	3	1	0	2	2	1	1	2	3	1	0	1	2	0	0	1	3	3	1	1	0	3	2	36
12 1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	0	1	0	1	3	2	2	0	3	3	1	3	3	0	45
12 2	3	3	0	2	1	2	2	0	2	2	0	3	2	3	2	0	0	1	3	1	2	0	0	0	2	36
12 3	0	0	1	1	3	0	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	3	0	0	1	0	1	3	3	31
12 4	2	3	0	1	3	2	1	0	2	3	3	3	1	2	3	1	3	2	0	1	0	2	2	2	0	42
12 5	0	2	2	2	2	3	3	1	2	2	0	1	3	0	0	0	2	2	1	1	0	3	3	2	2	39
12 6	0	3	2	3	3	2	0	0	2	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	2	2	44
12 7	2	2	2	1	1	3	0	0	0	3	2	3	0	0	0	3	1	2	2	3	0	1	0	0	0	31
12 8	1	1	0	2	2	1	0	3	1	2	0	2	3	0	2	2	0	1	3	1	1	1	0	2	1	32
12 9	2	2	0	1	0	2	3	2	0	3	0	3	1	0	1	1	0	2	2	3	0	3	3	3	2	39
13 0	1	2	2	1	0	0	0	2	3	2	0	3	0	0	3	0	0	2	3	3	0	1	2	2	2	34
13 1	2	1	0	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	0	3	2	1	1	3	48
13 2	0	2	3	1	2	1	0	3	0	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	3	1	0	3	38
13 3	3	0	3	2	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	1	0	0	2	3	3	2	3	3	3	3	49
13 4	0	1	3	1	1	3	2	0	0	2	2	2	0	3	0	3	0	3	2	1	0	3	2	1	0	35
13 5	3	2	0	1	0	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	0	1	3	0	1	2	2	0	1	0	31
13 6	1	0	2	0	1	1	0	0	1	1	2	2	1	0	1	1	3	1	2	0	0	2	1	2	2	27
13 7	1	0	1	2	2	1	1	1	3	1	1	0	3	3	2	0	2	0	0	0	1	3	0	0	1	29
13 8	0	3	1	2	1	0	2	2	0	3	2	3	1	0	2	2	3	0	1	2	1	1	2	1	2	37

13 9	0	1	0	0	0	2	2	1	0	0	3	3	0	1	2	0	3	2	2	3	2	2	1	3	0	33
14 0	1	2	3	0	0	2	1	2	2	1	0	1	0	2	3	1	0	3	0	0	0	2	2	1	1	30
14 1	3	2	3	1	2	3	0	2	1	1	3	0	2	3	1	0	0	2	0	3	0	0	3	1	1	37
14 2	0	0	0	2	1	0	1	1	3	0	3	0	1	3	2	0	3	0	2	0	3	0	1	2	2	30
14 3	0	1	2	0	3	0	1	3	2	3	0	2	3	2	3	2	1	3	1	0	0	0	0	1	3	36
14 4	0	0	1	2	1	0	3	3	3	2	3	1	0	3	2	1	0	1	2	2	1	1	1	3	0	36
14 5	3	3	1	3	3	1	0	0	0	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	0	3	0	2	2	2	41
14 6	3	2	3	1	0	0	2	0	3	3	3	1	3	3	1	1	2	1	1	3	0	2	2	3	3	46
14 7	0	3	2	0	0	3	0	1	0	0	3	0	1	1	2	0	3	0	0	2	2	3	2	2	2	32
14 8	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	1	1	1	0	3	1	0	2	0	2	2	0	3	2	3	28
14 9	2	2	1	3	2	1	0	1	0	1	3	0	1	1	2	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	45
15 0	0	1	0	0	2	1	3	2	2	1	2	2	2	0	1	0	1	2	2	3	1	2	1	2	0	33
15 1	3	2	2	2	3	3	0	3	1	1	0	1	2	2	0	2	3	0	2	3	0	3	1	1	0	40
15 2	3	1	0	2	2	0	1	0	3	3	0	2	1	2	0	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	41
15 3	0	3	2	0	1	1	2	0	2	2	0	1	2	0	0	1	3	1	0	1	0	3	2	3	1	31
15 4	0	3	1	1	3	1	1	2	1	0	1	0	0	1	3	3	0	1	1	3	2	1	2	3	3	37
15 5	1	1	1	0	0	0	1	0	3	3	3	0	1	0	1	2	0	1	0	3	1	0	0	2	0	24
15 6	0	2	0	2	1	0	2	1	0	0	1	0	1	1	1	2	1	3	1	1	0	0	1	2	0	23
15 7	2	2	1	2	0	1	2	2	0	1	2	0	1	2	1	1	3	0	1	3	0	1	1	0	0	29
15 8	3	1	2	1	1	3	1	3	2	1	2	1	0	0	1	1	3	2	0	1	1	0	2	0	2	34
15 9	0	2	1	1	2	1	3	1	3	0	3	2	0	1	2	3	1	3	0	0	0	2	1	0	0	32
16 0	3	0	2	2	2	1	1	0	3	3	3	1	1	1	0	3	1	1	1	3	1	3	1	2	0	39
16 1	2	0	3	0	2	2	2	3	0	0	1	0	0	2	0	3	2	1	0	0	2	3	2	3	3	36
16 2	2	2	1	1	0	1	0	0	0	1	2	3	2	0	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	1	35
16 3	0	3	3	0	3	1	1	3	2	0	1	3	1	0	3	0	1	3	2	3	2	2	3	2	0	42
16 4	1	2	2	3	3	2	2	3	2	0	3	1	0	1	2	0	2	1	0	1	1	0	0	0	3	35
16 5	3	1	1	3	2	0	1	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	2	3	1	0	2	2	2	1	30
16 6	2	0	0	2	2	2	2	1	0	1	1	3	1	0	3	3	2	1	1	1	3	2	0	3	2	38

16 7	3	3	0	1	0	2	3	0	2	2	3	2	0	2	0	0	0	1	0	2	0	2	3	1	3	35
16 8	1	3	3	1	0	0	3	1	0	3	3	2	2	3	2	3	2	0	0	2	0	1	3	1	3	42
16 9	3	2	1	1	3	0	0	1	0	3	1	1	1	0	1	0	3	2	2	1	0	0	1	2	3	32
17 0	3	0	1	0	2	3	3	0	0	2	0	1	2	1	3	2	0	2	1	0	1	1	2	1	2	33
17 1	3	3	3	0	0	0	2	2	1	0	0	2	0	0	2	0	2	3	3	1	2	2	0	1	2	34
17 2	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	1	3	2	2	1	2	1	2	0	1	2	3	27
17 3	0	3	3	0	3	1	2	0	3	1	3	0	3	2	3	3	0	1	2	0	2	3	1	2	2	43
17 4	2	1	3	1	0	0	3	0	2	3	1	3	2	3	2	2	3	0	3	0	1	0	0	1	0	36
17 5	3	2	3	2	1	1	0	0	2	2	2	1	1	3	0	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	38
17 6	2	1	3	3	3	3	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	1	3	3	2	2	2	1	3	0	38
17 7	0	0	0	2	3	0	0	3	1	0	3	0	2	1	0	0	1	0	3	0	3	3	3	2	0	30
17 8	3	3	0	1	3	3	3	2	3	3	0	2	0	1	1	0	2	2	3	0	0	1	0	2	0	38
17 9	2	3	3	1	3	0	1	1	3	3	0	3	0	1	3	1	1	3	1	1	0	0	3	0	0	37
18 0	3	0	1	0	0	1	1	0	1	0	3	2	3	1	2	0	2	0	0	3	3	3	2	1	0	32
18 1	2	0	3	0	3	1	0	2	2	1	0	2	1	0	0	2	3	1	2	3	2	1	3	2	1	37
18 2	2	3	3	3	2	0	1	3	2	3	0	0	3	0	1	0	2	3	3	2	3	3	0	2	1	45
18 3	2	2	0	3	3	0	3	1	0	2	2	2	0	0	2	0	1	1	2	1	0	1	0	0	1	29
18 4	1	1	3	2	2	0	0	2	3	0	2	1	1	2	3	1	0	0	1	2	2	0	0	2	3	34
18 5	0	1	0	2	1	1	0	2	3	0	3	0	2	1	0	0	2	1	2	1	1	1	0	3	2	29
18 6	2	0	1	2	3	3	3	0	1	3	0	0	1	3	2	1	0	3	0	2	0	0	3	1	0	34
18 7	3	1	2	3	0	3	1	1	2	3	1	0	3	1	2	0	3	2	2	3	0	0	2	0	1	39
18 8	0	0	0	0	1	0	2	3	2	1	2	0	0	3	1	0	2	3	0	0	2	2	1	3	3	31
18 9	0	2	0	0	2	0	0	0	3	0	1	2	0	2	1	3	2	0	3	1	1	1	0	3	3	30
19 0	2	2	2	0	0	2	0	1	2	2	3	0	0	0	3	0	0	0	1	3	0	3	1	0	2	29
19 1	1	3	3	3	1	2	2	2	0	2	3	1	2	1	2	3	3	1	3	2	0	0	0	1	3	44
19 2	2	3	3	3	0	1	1	3	3	1	1	2	0	2	3	3	3	0	2	2	3	0	0	2	0	43
19 3	0	3	1	1	2	3	2	3	1	3	2	0	3	0	0	1	3	2	2	1	3	2	0	2	0	40
19 4	1	1	0	1	0	1	3	1	0	0	2	2	1	1	0	2	2	2	1	1	3	2	0	1	2	30

195	1	0	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	3	1	1	0	0	3	2	1	3	0	42
196	2	0	1	3	0	0	0	2	3	1	3	3	2	1	2	0	0	0	3	2	1	3	3	3	0	38
197	3	0	0	1	2	1	3	2	0	2	2	1	0	2	3	1	2	1	2	1	0	3	1	2	3	38
198	2	2	3	3	3	1	0	0	1	3	2	2	1	3	2	1	0	0	1	3	3	3	3	1	3	46
199	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	2	3	0	3	1	0	1	1	0	1	1	3	23
200	2	1	0	1	0	2	2	3	2	2	2	0	1	2	1	1	1	3	2	0	3	3	2	2	3	41
201	1	0	1	2	3	0	3	0	3	0	0	1	1	0	3	2	0	2	0	1	2	2	3	2	2	34
202	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	3	0	2	0	0	37
203	3	0	3	3	2	0	2	0	1	0	2	3	3	2	2	2	0	0	2	3	3	1	2	1	3	43
204	3	0	0	2	0	3	2	0	1	0	3	0	0	1	2	2	2	0	1	3	3	3	0	0	2	33
205	1	1	3	3	0	2	3	2	1	2	0	3	1	3	0	2	3	1	2	0	0	2	2	0	1	38
206	2	1	0	3	2	0	3	2	1	3	0	2	0	3	1	2	1	0	2	3	0	0	3	3	1	38
207	0	0	3	1	1	3	3	1	0	2	1	0	1	2	3	3	2	3	3	1	0	0	0	0	3	36
208	2	0	2	2	0	1	3	1	3	3	0	2	3	2	2	1	1	3	2	2	0	3	3	0	3	44
209	2	0	2	3	0	1	3	1	3	0	3	0	0	3	1	2	3	1	2	0	1	1	2	0	1	35
210	2	0	3	2	2	1	1	0	1	3	0	1	2	3	3	3	0	1	3	0	3	2	1	1	0	38
211	3	0	0	2	1	1	2	2	3	3	0	1	1	0	1	3	3	2	3	0	0	3	0	1	1	36
212	2	2	3	3	1	2	1	0	3	0	2	1	2	3	1	1	2	2	1	3	2	0	0	0	3	40
213	3	2	3	3	1	1	2	0	1	3	2	0	0	1	0	3	2	1	2	3	0	0	3	0	1	37
214	3	0	3	2	2	0	1	1	1	2	1	3	1	3	2	3	1	1	3	3	0	1	3	3	1	44
215	2	2	3	0	3	3	1	0	3	3	1	2	2	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	1	34
216	3	0	0	1	1	2	0	0	3	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	33
217	0	0	2	1	2	2	1	3	1	0	3	3	2	2	3	0	3	2	0	2	2	1	0	1	0	36
218	1	0	1	1	2	2	1	3	3	1	1	0	2	2	2	3	0	1	3	3	3	1	3	1	3	43
219	1	1	3	1	1	3	0	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	43
220	0	3	3	2	2	1	3	3	1	2	3	0	2	1	2	2	2	0	3	1	1	2	1	1	3	44
221	2	0	1	1	3	1	2	0	3	3	1	0	3	2	3	0	0	0	2	1	2	2	1	3	0	36
222	3	3	1	0	0	3	3	1	2	0	1	0	1	3	0	2	0	2	3	2	3	1	1	1	2	38

22 3	0	3	1	0	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	0	3	3	0	2	2	3	1	2	2	0	42
22 4	1	3	2	3	0	3	0	3	1	3	0	0	3	0	1	2	2	0	2	3	0	1	0	2	1	36
22 5	1	1	2	0	3	2	1	3	1	2	3	0	2	0	3	3	0	3	3	3	1	3	3	3	1	47
22 6	2	3	3	3	2	3	1	0	1	1	2	1	0	0	2	3	0	3	1	0	1	3	3	1	2	41
22 7	2	0	2	3	2	0	3	2	3	0	2	3	0	1	3	1	2	1	2	2	1	1	0	3	2	41
22 8	2	3	0	3	2	3	2	3	1	0	1	2	3	0	1	3	0	2	0	2	1	3	3	3	1	44
22 9	1	3	3	3	2	1	1	3	1	2	3	0	2	2	1	3	1	1	1	2	0	0	1	0	0	37
23 0	3	3	3	1	0	2	2	0	2	2	0	1	0	1	1	3	0	2	1	3	2	0	3	1	2	38
23 1	1	0	2	1	0	3	1	0	0	3	3	0	1	1	0	2	0	0	3	1	2	0	0	2	0	26
23 2	2	1	0	2	2	3	3	3	0	3	0	0	3	3	3	3	3	0	2	2	2	2	1	2	1	46
23 3	3	2	3	2	0	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	0	1	3	1	0	0	0	3	3	47
23 4	2	2	2	2	0	0	3	3	0	2	2	1	1	2	3	0	0	3	1	3	3	0	2	0	2	39
23 5	1	3	1	3	0	0	1	2	0	3	0	1	3	0	3	0	0	0	3	3	3	3	2	2	1	38
23 6	3	3	2	3	0	1	1	2	2	1	0	3	2	3	2	0	3	1	1	1	0	2	0	3	1	40
23 7	2	1	2	3	3	2	2	0	2	3	2	1	1	0	0	2	2	1	0	0	2	0	0	0	2	33
23 8	0	3	0	0	2	3	3	2	3	3	1	3	0	1	3	1	3	0	1	3	2	2	1	1	0	41
23 9	3	1	0	3	1	2	1	3	3	0	1	3	0	1	0	0	2	2	3	2	2	1	2	3	1	40
24 0	1	3	1	3	3	3	2	3	1	0	1	3	1	3	2	3	1	0	3	3	1	1	3	2	3	50
24 1	3	3	0	0	2	3	0	2	1	0	2	3	2	1	0	0	2	3	0	3	1	0	2	1	2	36
24 2	3	0	3	0	3	3	0	1	3	2	3	1	3	1	0	2	2	1	2	1	1	1	1	0	1	38
24 3	3	2	0	2	0	2	1	3	2	1	2	2	0	3	2	3	0	3	2	3	0	1	3	0	0	40
24 4	1	1	0	1	3	0	1	3	2	0	0	1	1	2	2	3	1	0	3	0	0	1	1	3	1	31
24 5	3	1	2	1	2	0	1	3	3	0	1	1	2	1	3	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	30
24 6	1	3	0	2	0	1	0	0	1	3	2	3	1	0	2	0	2	3	1	0	1	1	3	1	2	33
24 7	1	0	0	0	2	1	1	2	2	2	0	3	1	1	1	1	0	0	2	2	0	2	0	3	1	28
24 8	3	3	1	0	3	0	1	0	2	0	1	2	1	1	2	0	0	2	0	3	1	2	2	0	2	32
24 9	0	1	2	3	1	2	1	3	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	3	0	2	3	1	1	2	31
25 0	2	3	0	3	3	1	3	1	0	0	0	3	0	2	3	1	1	1	1	1	0	2	0	1	3	35

25 1	3	0	2	1	1	2	2	0	0	0	3	1	1	3	1	1	3	0	0	1	0	3	0	1	3	32
25 2	1	1	0	2	3	0	3	2	3	3	3	0	3	0	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	47
25 3	1	3	1	1	0	2	0	3	2	0	3	2	3	2	2	0	0	2	2	2	3	2	0	3	2	41
25 4	0	0	3	2	3	1	0	2	3	3	1	3	1	0	3	2	2	2	3	0	0	1	2	1	1	39
25 5	3	2	3	3	2	1	0	0	1	2	3	2	3	0	3	3	0	3	1	2	0	2	3	2	3	47
25 6	1	3	1	2	3	1	3	2	1	2	3	2	0	3	1	3	1	1	1	0	0	3	1	0	1	39



ANEXO 6

PERMISO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



Universidad Católica
de Santa María

Facultad de
Enfermería

<http://www.ucsm.edu.pe> facebook.com/ucsm.edu.pe/

En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza

Arequipa, 09 de agosto de 2024

Carta N° 023-FENF-2024

Señor Doctor
JULIO SUAREZ CUEVA
Gerente del Instituto Regional de
Enfermedades Neoplásicas del Sur – IREN
SUR
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presento a usted a la
Licenciada:

CONDORI HUANCA LOURDES ELIZABETH

Quienes están elaborando el Proyecto de Tesis titulado: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL IREN AREQUIPA, 2024**”

En tal sentido, solicito a usted prestar el apoyo necesario con el fin que la señorita Licenciada
CONDORI HUANCA LOURDES ELIZABETH, realice su investigación, aplique el instrumento de
estudio y pueda continuar su tesis con la que optara por el **Título de Segunda Especialidad en
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, cumpliendo con la función de Investigación
Universitaria que demanda la Ley N° 30220 y el propio Estatuto de nuestra Universidad.

Agradeciendo anticipadamente su valiosa colaboración, aprovecho la oportunidad para
testimoniarles los sentimientos de mi estima personal.

Atentamente,



MCV/DFENF


Dra. Mirta Cardeña Valverde
Decana de la Facultad de Enfermería
Universidad Católica de Santa María

ANEXO 7

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO EN LA INSTITUCIÓN



COMITÉ REVISOR DE PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN
*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra
Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"*

Arequipa, 02 de diciembre del 2024

CARTA N° 033-2024- GRA/GRS/GR – IREN-SUR/ G-DCC-DI-CRPI

Señorita:
LOURDES ELIZABETH CONDORI HUANCA
Facultad de Enfermería
Universidad Católica de Santa María
Presente.

**PROTOCOLO: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL IREN AREQUIPA, 2024"**

ASUNTO: Resultado de Revisión

De mi consideración:

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a usted para informarle que el Comité Revisor de Protocolos de Investigación del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur luego de la revisión de su estudio ha decidido la siguiente calificación:

Aprobado sin observaciones– Cod.Reg.172024

Habiéndose revisado los siguientes documentos:

- ✓ Instrumento para recolección de datos
- ✓ Consentimiento informado

Asimismo, indicarle que deberá realizar las coordinaciones con los responsables del área donde se ejecutará el proyecto.

Sin otro particular quedo de usted

Atentamente,


Dra. Glenda Marina Falcon Pacheco
PRESIDENTA
Comité Revisor de Protocolos de Investigación
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur

Av. La Salud S/N Cercado Arequipa
investigacion@irensur.gob.pe