



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente en el
servicio de Emergencia del Hospital de Chincha 2023

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado Por:

Autora: Lic. Zevallos Castillo, Cindy Karina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2083-0569>

Asesor: Dr. José Gregorio Molina Torres

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Línea de Investigación

Salud y Bienestar

Lima, Perú

2023

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

Yo, ... **ZEVALLOS CASTILLO CINDY KARINA** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de ... Enfermería / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....." **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE CHINCHA 2023"**

Asesorado por el docente: Mg. José Gregorio Molina Torres DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (18) (dieciocho) % con código __oid:__ oid:14912:281342973 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1

ZEVALLOS CASTILLO CINDY KARINA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:46128275

.....
 Firma de autor 2

DNI:




Firma

Mg. José Gregorio Molina Torres

DNI:003560692

Lima, ...29...de.....octubre..... de.....2023...

Dedicatoria:

El presente proyecto de tesis está dedicado a diferentes personas: espirituales, familiares, docentes que han permitido que este proyecto se realice.

A Dios por darme la paciencia y sabiduría para continuar cada día.

A mis padres por su apoyo emocional y motivación para continuar con mi trabajo a diario.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8

2.2.	Bases Teóricas	11
2.3.	Hipótesis	18
2.3.1.	Hipótesis general	18
2.3.2.	Hipótesis específicas	18
3.	METODOLOGÍA	19
3.1.	Método de la investigación	19
3.2.	Enfoque de la investigación	19
3.3.	Tipo de investigación	19
3.4.	Diseño de la investigación	19
3.5.	Población, muestra y muestreo	20
3.6.	Variables y operacionalización	21
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1.	Técnica	25
3.7.2.	Descripción de instrumentos	26
3.7.3.	Validación	27
3.7.4.	Confiabilidad	28
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9.	Aspectos éticos	29
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	30
4.1.	Cronograma de actividades	30
4.2.	Presupuesto	31
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
	Anexo 1: Matriz de consistencia	39
	Anexo 2: Instrumento	41
	Anexo 3: Formato de Consentimiento Informado	45

Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin

47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Técnica aplicada	25
Tabla 2	
Ficha técnica variable 1	26
Tabla 3	
Ficha técnica variable 2	26

Resumen

El presente estudio tiene como **Objetivo** determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Chincha 2023. **Metodología:** La investigación tiene un enfoque cuantitativo, cuyos resultados serán medibles y cuantificables, de tipo correlacional demostrando la relación entre las variables de estudio, con un diseño no experimental lo que permitirá crear un precedente para otras investigaciones, contando con una población de 240 pacientes y una muestra de 140 pacientes, así como también se utilizarán instrumentos validados, dentro de los cuales se incluye el cuestionario de Alván y Quiroz, en el 2021, los podrán ser útiles para abordar grupos poblacionales de similares características y momentos distintos aplicables al servicio de emergencias. El procesamiento de datos se realizará tomando en cuenta los valores finales considerados para las variables en escala ordinal usando para ello la estadística descriptiva que ayudará a elaborar las tablas y figuras, y la estadística inferencial a través del paquete estadístico SPSS v. 26 donde se establecerá la relación entre las variables y contrastación de hipótesis usando la correlación de Pearson.

Palabras clave: Calidad de cuidados de enfermería, satisfacción de los cuidados, emergencia.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of a Hospital in Chíncha 2023. Methodology: The research has a quantitative approach, whose results will be measurable and quantifiable. , of a correlational type, demonstrating the relationship between the study variables, with a non-experimental design, which will allow creating a precedent for other investigations, with a population of 240 patients and a sample of 140 patients, as well as validated instruments, within which the Alván and Quiroz questionnaire is included, in 2021, they may be useful to address population groups with similar characteristics and different moments applicable to the emergency service. The data processing will be carried out taking into account the final values considered for the variables in ordinal scale, using descriptive statistics that will help to elaborate the tables and figures, and inferential statistics through the statistical package SPSS v. 26 where the relationship between the variables and hypothesis testing will be established using Pearson's correlation.

Keywords: Nursing care quality, care satisfaction, emergency.

I.EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que, casi 15% de muertes registradas en el mundo tienen relación con las deficiencias de la atención de salud, problema que ocurre principalmente en países en vías de desarrollo, donde la atención sanitaria es calificada con baja calidad, sobre todo los servicios de emergencia, los cuales tienen una enorme demanda que sobrepasa su capacidad resolutive trayendo consigo la insatisfacción de los usuarios (1).

Por otro lado, una publicación realizada en el 2022 respecto a la calidad destacó que, la atención que se le brinda a los usuarios de hospitales públicos en Albania no revelan cifras favorables, identificando deficiencias en sus componentes como estructura, trato donde se puede evidenciar la confianza, seguridad, dotación de recursos humanos y materiales que limitan brindar una atención de calidad, lo que afecta enormemente la satisfacción de los usuarios, familia y comunidad en general, además, existe un 33% de usuarios que calificaron negativamente la calidad de la atención recibida existiendo un 38% de usuarios insatisfechos (2).

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) destaca que la calidad de la atención sanitaria constituye una gran preocupación para los gobiernos; donde existe un promedio del 61% de la población del continente americano que no percibe que los cuidados ofrecidos como parte de la atención de salud sean buenos, por tanto, se requiere considerar indicadores dentro de los cuales se incluye a la satisfacción, catalogada por muchos investigadores como un concepto difícil de medir. (3).

Al respecto, de acuerdo a la literatura, la satisfacción no es otra cosa que la percepción del cliente en razón a sus expectativas respecto a la atención de salud, aspecto que tiene una data histórica para la toma de decisiones; siendo necesaria para su logro una gestión adecuada que planifique, dirija y controle los recursos materiales y humanos que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población, desde el servicio de emergencia donde hay mayor demanda (4).

Bajo esta perspectiva, la OPS, afirma que el rol esencial del profesional de enfermería es ofrecer el cuidado autónomo en la persona, familia y comunidad, ejerciendo en muchos países el liderazgo dentro de los equipos de salud, donde cumple múltiples roles en diferentes niveles y servicios, considerando al paciente como ser humano en todas sus dimensiones, donde cada intervención y actividad que realiza está debidamente fundamentada para asegurar la calidad y calidez de los cuidados que ofrece (5).

A nivel de Latinoamérica, las deficiencias en torno a la calidad de la atención de enfermería se dejan entrever frente a diversas circunstancias que adolecen de recursos suficientes para ofrecer una atención segura en toda su expresión, tal es así que, una investigación realizada en Colombia, reveló que, el 80% de pacientes no llegaron a percibir que el cuidado recibido se caracterice por ser humanizado y solo el 20% se siente satisfecho al recibir dichos cuidados de parte del profesional de enfermería (6).

Así mismo, una publicación realizada por la Universidad de Texas, en México 2020 destacó que, los cuidados que reciben los pacientes de parte de la enfermera fueron calificados como buenos y permiten la satisfacción en el trato que alcanza el 88.8%, sin embargo, hay deficiencias en la seguridad es menor al 50%, además, enfatizó que son los profesionales de enfermería los que mayor tiempo están al cuidado del paciente lo cual determina una mejor percepción que los cuidados por otro profesional destacando que, el 58.3% conoce lo que debe hacer sin dependencia del médico (7).

En tal sentido, las investigaciones realizadas en los últimos años revelan que los cuidados consideran el aspecto no solo físico, sino también psicológico, espiritual y social, las cuales están relacionadas con la satisfacción que tienen dichos pacientes, el tiempo de hospitalización y eventos experimentados dejando entrever las deficiencias en la calidad alcanzada, destacando la necesidad de mejorar los cuidados ofrecidos, principalmente la seguridad, donde, en una encuesta realizada se obtuvo que el personal de salud no toma en cuenta aspectos deficientes como fallas en la comunicación en el 45% y deficiencia en la cultura de seguridad que alcanzaron el 46% (8).

En el Perú, la situación de salud de la población no es óptima, los requerimientos en torno a un mejor presupuesto destinada a este sector no son cubiertos trayendo consigo ofrecer una atención que no logra ser oportuna, segura y continua. Como se sabe, durante la emergencia sanitaria dilucidó las deficiencias de recursos tanto humanos como materiales; periodo crítico donde el profesional de enfermería se mantuvo en primera línea buscando satisfacer las necesidades de salud, sin embargo, una investigación realizada en Lima en el 2021 destacó que, el 46.7% de pacientes encuestados calificaron los cuidados de enfermería recibidos solo como regulares, lo que a su vez condicionó una incompleta satisfacción (9).

Asimismo, un estudio publicado en el 2021 evidencia que, los pacientes perciben que la calidad de los cuidados recibidos es baja en los hospitales públicos, identificando que existen componentes relacionados con el accionar del personal de salud, tal es así que, lo interpersonal está relacionado a la necesidad de cuidados según su grado de dependencia y sobre todo el aspecto técnico se consolida siempre que el personal de enfermería posea las competencias profesionales, más aún en servicios críticos como emergencia (10).

En Chincha, una investigación realizada en el Hospital San José en el 2021 demostró que existe relación entre los cuidados ofrecidos y la satisfacción de los pacientes, asimismo, aspectos relacionados a la atención brindada como la empatía, trato y atención al llamado alcanzaron niveles bajos sin superar el 50%; en tanto que, características de la calidad relacionada al entorno mostraron un elevado valor porcentual en la limitada posibilidad de ofrecer individualidad al paciente (11).

En los últimos años, el Hospital San José ha registrado una sobredemanda de pacientes en las diferentes áreas hospitalarias, principalmente en emergencias, donde se atiende a pacientes con diversas prioridades, tal es así que los profesionales de enfermería tratan de cubrir las necesidades de salud y proveer cuidados a cada paciente de acuerdo a su riesgo de vida, muchos no quedan satisfechos frente a la atención brindada porque su problema no ha sido resuelto, otros deben continuar tratamiento en servicios rutinarios, consultas externas, seguir tratamiento en el domicilio que las personas no suelen comprender y que, por muchas razones como el tiempo de atención, ratio de pacientes por personal de salud y debilidades en competencias profesionales especialistas que presentan las enfermeras (os) limitan la satisfacción del paciente al visibilizar un cuidado carente de calidad y calidez al dejar de lado la empatía, comunicación asertiva y escucha activa que debe caracterizar el cuidado de la persona.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chincha 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1.Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023.

1.3.2.Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023.
- Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023.
- Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chíncha 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio destaca una justificación teórica porque permitirá cubrir los vacíos existentes en torno al conocimiento de la calidad alcanzada por los cuidados de enfermería, aspecto considerado como la esencia de la profesión que considera al paciente como un ser humano, aspecto que consolida la teoría de Jean Watson, donde destaca la necesidad de brindar cuidado humanizado, capaz de comprender ante todo que todo ser humano es complejo, más aún cuando su salud se ve dañada por circunstancias críticas que debe atender en emergencia.

1.4.2. Metodológica

La investigación aplica el método científico en cada una de sus fases cuyo uso específico corresponde al hipotético deductivo, se desarrollará bajo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional demostrando la relación entre las variables de estudio, con un diseño no experimental lo que permitirá crear un precedente para otras investigaciones, así como también se utilizarán instrumentos elaborados y validados por Guzmán Quispe (2019) y modificada por Alván y Quiroz (2021), los que podrán ser útiles para abordar grupos poblacionales de similares características y momentos distintos aplicables al servicio de emergencias.

1.4.3. Práctica

La investigación destaca su justificación práctica en razón a resultados actualizados que se obtendrán posterior a una pandemia donde el profesional de enfermería tomará en cuenta las dimensiones del ser humano para la satisfacción de necesidades de salud a través de una valoración, diagnóstico y planificación de cuidados que debe efectivizar en entornos seguros, consolidando su ejecución y evaluación gracias a las

competencias que posee como especialista en emergencias, donde a pesar de la criticidad de la condición del paciente debe tener en cuenta que, el paciente es un ser humano que no solo tiene necesidades biológicas sino también psicológicas, sociales y espirituales las cuales humanizan su ser, elevan la calidad y asegura la satisfacción del mismo; cuidados que ofrece desde su recepción hasta su pase a otro servicio; de esta forma, será posible identificar su satisfacción, la misma que permitirá una mejor base para la toma de decisiones en el servicio de emergencia.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El periodo de estudio que abarcará esta investigación está comprendido durante Julio 2022 a Julio 2023.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el Hospital ubicado en la Av. Avelardo Alva Maurtua, distrito de Chincha Alta, provincia de Chincha en el departamento de Ica.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Para el estudio se considerará como población a los 220 pacientes adultos atendidos en el área de emergencia del hospital San José de Chincha.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Delgado, et al. en el 2023, en Ecuador publicaron una investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia de un hospital público”; estudio de tipo cuantitativo correlacional donde se incluyó a 418 participantes atendidos en el servicio de emergencia, los mismos que resolvieron dos cuestionarios, lo que dio como resultados que, el 55% de los pacientes percibieron una calidad baja de 30.3%; que sumado a lo regular supera el 50%; habiendo una percepción de baja calidad en capacidad e respuesta, y tangibilidad; en cuanto a la satisfacción se obtuvo que, el 48.2% está satisfecho con los cuidados recibidos, sin embargo, al sumar la insatisfacción con el nivel intermedio este supera el 50%; concluyendo que, existe asociación estrecha entre ambas variables demostrada a través de Rho Speaman ($Rho: 0.0000$), (12)

Fariás en el 2021, en Argentina, publicó su investigación realizada con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención y cuidado de enfermería para la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia desde su perspectiva”, estudio cuantitativo, correlacional, donde se incluyó a 53 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital SAMIC Alem, quienes resolvieron dos cuestionarios con la técnica de encuesta, lo que permitió obtener como resultados que, el 85% de los pacientes estuvieron satisfechos con los cuidados recibidos considerando lo estructural y organizativo, sin embargo, la satisfacción fue baja respecto al entorno, asimismo, la calidad fue baja en cuanto al tiempo de espera, concluyendo que, la satisfacción del

usuario se relaciona directamente con la calidad de los cuidados de enfermería ($p:<0.001$).

(13)

Roovere et al en el 2021 en Ecuador, realizaron un estudio donde se planteó como objetivo “Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01”, investigación de enfoque cuantitativo, diseño correlacional donde se incluyó a 79 pacientes tomando en cuenta la resolución de cuestionarios, obteniendo como resultados que, el 62.85% refirió que la calidad superaba la media; en tanto que la satisfacción superó el valor medio alcanzando 60%, limitando demostrar la existencia de relación entre ambos aspectos. (14)

Rodríguez et al , en el 2023, publicaron su estudio cuyo objetivo incluido fue “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú” buscó establecer la relación entre las variables, se desarrolló con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional; en una muestra 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario SERVQUAL modificado. Según los resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Por otra parte, al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se demostró relación con un resultado del valor de p igual a 0,001.

(15)

Huamaní en el 2021, en el Cusco publicó su investigación realizada con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del

paciente hospitalizado en el servicio de emergencias del Hospital Regional Cusco”, estudio de tipo cuantitativo, diseño correlacional donde se incluyó 100 pacientes a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados como instrumentos de recojo de información, obteniendo como resultados que, el 39% de pacientes percibió cuidado de enfermería en calidad baja, en tanto que, la satisfacción con dichos cuidados fue media, concluyendo que existe relación positiva entre ambas variables de estudio ($Rho: 0.301$).⁽¹⁶⁾

Alván y et al en el 2021 en Iquitos, la cual tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos”, Investigación relacional, que siguió un enfoque cuantitativo y alcance correlacional donde se incluyó 336 pacientes, a quienes se les tomó dos cuestionarios, permitiendo obtener como resultados que, el 29,2% de pacientes tenían edades de 26 a 35 y permanecieron en emergencia entre 6 a 24 horas. El 76,5% refirió satisfacción buena, asimismo, respecto a la satisfacción, el 76.2% refirió estar satisfecho; permitiendo concluir que, existe relación en las variables incluidas obteniendo un valor significativo ($p=0.000$; $r: 0.946$).⁽¹⁷⁾

Curasi en el 2020, realizó su estudio donde estipuló como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua”; estudio no experimental, correlacional y de corte transversal, cuya muestra incluida fue de 128 participantes, se usó la técnica de entrevista y los instrumentos utilizados fueron un cuestionario prediseñados y validados. Los resultados evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería para el 50.7% fue regular, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras en la dimensión humana fue regular. El grado de Satisfacción del usurario fue alto mostrando un 63.3%, la dimensión mejor calificada

correspondió a “monitorea y hace seguimiento”; concluyendo que hay existencia de una relación altamente significativa entre ambas variables estudiadas ($p:0.000$; $X^2=85.248$).⁽¹⁸⁾

2.2.Bases teóricas

2.2.1. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

2.2.1.1. Conceptualización de la Calidad del cuidado de Enfermería

Donabedian citado por Collantes, define la gestión de la calidad como el proceso de producción de un servicio de salud de acuerdo con los estándares previstos que garantizan la más alta eficiencia en el uso de los recursos, producen el menor riesgo posible para el usuario y procuran obtener el objetivo deseado y a la vez su máxima satisfacción ⁽¹⁹⁾.

2.2.1.2. Teorías de la calidad

Dentro de las teorías que sustentan la calidad se destacan las de Deming, identificada como calidad total, la misma que incluye el control estadístico de procesos basados en la filosofía administrativa destinados a la calidad, desarrolla el ciclo denominado PDCA de acuerdo a los procesos secuenciales como planificar, desarrollar, el control y la actuación o ejecución; la meta es mejorar para lograr ser competentes. La teoría de Jurán, conocida como “Trilogía de Jurán” destaca los procesos de planificación, control y mejora de la calidad, dentro de los aspectos básicos como definir el mercado, las características del producto, desarrollo de procesos destinados a la producción que permitan el cumplimiento de expectativas, actuar frente a las diferencias existentes en razón a mejora de metas y resultados. De forma complementaria siempre los modelos de normalización incluyen la teoría de Ishikawa, quien sustenta la necesidad de considerar

el cuadro de Pareto, diagramar la causa y efecto de los problemas, estratificación para la verificación de la producción en histogramas de representación y control; destaca la necesidad de trabajo en equipo, compromiso y resultados (20).

2.2.1.3.Evolución histórica

La calidad no tiene una data exacta de su aparición, su aplicación fue progresiva al desarrollo del hombre, al buscar satisfacer sus necesidades y hacer una selección de los alimentos que tomaba para su alimentación, evaluar los procesos para la mejora de su producción (21).

Los conceptos sufrieron cambios que revelan una etapa artesanal donde solo se buscaba realizar bien las actividades haciendo lo necesario; la etapa de revolución industrial donde se buscó satisfacer una gran demanda; la administración científica donde ya se aplicaron las técnicas de control de calidad en cumplimiento de estándares, posteriormente la segunda guerra mundial trajo consigo la búsqueda de calidad a pesar del costo; guerras del occidente y post guerra de Japón que busca la satisfacción según necesidades del mercado, lo que prevalece según la realidad económica de cada país (22).

2.2.1.4.Calidad de atención en salud

Dentro del área de salud, la calidad es una propiedad que tiene el cuidado enfermero en razón al cumplimiento de condiciones básicas que permiten cubrir las necesidades de salud que presenta el paciente. En tal sentido, los profesionales de enfermería establecen forma de intervención específica en cada paciente asegurando que los cuidados otorgados sean oportunos y seguros que propicie su satisfacción, recuperación de la salud y continuidad de la terapia si lo requiere (23).

2.2.1.5.Modelos de la calidad en atención en salud

Dentro de los modelos de atención de salud en razón a su gestión incluyen básicamente el europeo, el cual busca la excelencia EFQM, permite identificar la causa y efecto de lo que ocurre en la atención de salud o condiciona la misma. De la misma forma, el modelo de la escuela norteamericana, de Parasumarán, quien propone el modelo de la calidad de servicio según percepción y expectativa de los clientes que recibieron la atención (24).

2.2.1.6. Instrumentos para medir y evaluar la calidad de atención

La medición de la calidad requiere instrumentos estructurados de forma objetiva, comúnmente se utiliza la escala de Likert, que desde el punto de vista de gestión incluye aspectos básicos relacionados como el componente científico tecnológico, interpersonal y el entorno, lo que, al permitir su cuantificación determinará su mejora, considerada en cada política del Estado y los niveles de atención de salud. Hoy en día existen muchos sistemas de evaluación de la calidad, cada uno incluye criterios que hacen posible la satisfacción del paciente (25).

La medición y evaluación de la calidad se determinará a través de un enfoque sistémico donde se identifica la estructura procesos desarrollados y resultados obtenidos; cada uno de ellos aporta desde su perspectiva la necesidad de gestionar los recursos para la mejora en la estructura que se tiene; la forma o formas de atención y emisión de cuidados otorgados como parte de los procesos; y finalmente el resultado reflejado en la satisfacción de los usuarios (26).

Asimismo, los atributos de la calidad deben considerarse de forma transversal en todos los niveles de atención de salud, de tal forma que la atención de salud debe ser accesible, oportuno, de acuerdo a sus necesidades, seguro en cualquiera de los espacios o servicios

ofrecidos, pertinentes a sus requerimientos, que serán continuos para concretar su integridad y el logro final de la satisfacción que responda a sus expectativas (27).

2.2.1.7. Cuidado de enfermería

El cuidado fue analizado filosófica y teológicamente en toda su magnitud por el Boff, L, quien destacó que todo cuidado es esencial y personalizado, distingue al ser humano en toda su magnitud como parte de la naturaleza, identificando que, el cuidado va más allá de un acto, es una actitud de una persona hacia otra o hacia las cosas, el cual se demuestra a través del respeto y amor, el mismo que se debe mostrar por el entorno, la tierra y las personas del medio a la cual pertenece a pesar de los grandes adelantos tecnológicos (28).

Por otra parte, el cuidado enfermero se considera, hoy en día, como esencia de la profesión, es el objeto de estudio ofrecido al sujeto: persona humana que requiere de cuidados para conservar, mejorar o reestablecer su salud. Asimismo, el cuidado que proporciona el profesional de enfermería cubre necesidades que abordan aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales que representan aspectos significativos para la persona, de esta forma se convierten en cuidados integrales, dando lugar a la salud holística (29).

2.2.1.8. Dimensiones de la calidad del cuidado

2.2.1.8.1. Técnica:

Esta dimensión corresponde al contenido de la atención y en suma cómo es o cuál será la forma en que se otorgará la atención de salud. Dentro del ámbito gerencial, puede ser concebida como el nivel de excelencia en el bien y el servicio recibido y que puede ser medido objetivamente. Su definición refleja su operatividad dentro del área de salud,

incluye procedimientos específicos que se establecen por guías de atención ya estructuradas (30).

2.2.1.8.2. Interpersonal

Se explica en el sentido humano, toda atención de salud involucra la relación entre dos personas como mínimo, sin embargo, dentro del ámbito hospitalario, existe un equipo de salud que complementa su diagnóstico, tratamiento y/o recuperación de cada paciente, donde se considera la ser humano como un ente social. Dentro del sistema de salud debe propiciarse la interrelación entre subsistemas como el paciente y personal de salud, personal y personal de salud, familia y paciente, personal de salud y familia, binomios mínimos que permitirán el logro de metas comunes en toda la emisión de cuidados (31).

2.2.1.8.3. Entorno

El medio externo que rodea a un paciente incluye no solo el espacio, incluye recursos materiales, equipos, temperatura ambiental, estabilidad de la infraestructura, ventilación e iluminación que favorezca la recuperación se ofrezca un ambiente seguro y se logre superar la enfermedad ((32).

2.2.2. Variable Satisfacción

2.2.2.1. Definición de satisfacción

Es el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud entendido como percepción. En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención donde se considerarán aspectos tangibles o no como el espacio donde se lleva a cabo la proporción de la atención

o cuidado en contraste con la relación interpersonal; sin embargo, ambos aspectos promueven el resultado o disolución de su salud (33).

En el proceso de gestión y estándares de los servicios de salud, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental mediante el cual se verifica la calidad de la atención recibida. De ahí que, de acuerdo a la literatura, la satisfacción no es otra cosa que la percepción del cliente en razón a sus expectativas respecto a la atención de salud, aspecto que tiene una data histórica para la toma de decisiones; siendo necesaria para su logro una gestión adecuada que planifique, dirija y controle los recursos materiales y humanos que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población, desde el servicio de emergencia donde hay mayor demanda (34).

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción

2.2.2.2.1. Accesibilidad:

Desde el punto de vista analítico, la accesibilidad se traduce en lo que se denomina facilidad para el uso del servicio de salud según lo requiera. Dentro de los cuidados de enfermería, la accesibilidad lo prevé el o la profesional dentro del servicio de emergencia, entendida como el contacto que establece la enfermera con el paciente, donde promueve su apoyo y ayuda, hace alusión al comportamiento del cuidado esencial del profesional de enfermería, administrado oportunamente al paciente (35).

2.2.2.2.2. Explica y Facilita:

Por naturaleza, la profesión de enfermería cumple un rol docente que desarrolla a través de la educación a las dependencias profesionales y el mismo paciente; en tal sentido, la enfermera explica y facilita los instrumentos, materiales, Información que brinda la enfermera de manera clara y oportuna al paciente sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados que recibirá para su bienestar y recuperación (36).

2.2.2.2.3. Conforta

Sensación agradable que puede experimentar el paciente cuando la enfermera se le acerca, establece una comunicación y contacto físico con el paciente, escucha con atención e involucra a la familia en su cuidado. El confort es una de las necesidades presente en todos los niveles de atención, su espectro abarca no solo lo físico sino muchos aspectos que facilitan su bienestar físico, mental y social, aspecto del cual el profesional de enfermería debe tomar en cuenta en su quehacer diario y buscar la satisfacción (37).

2.2.2.2.4. Se anticipa:

Actitud que muestra la enfermera para brindarle comodidad, conversar en momentos adecuados y estar pendiente de sus necesidades a fin de prevenir alteraciones. Esto se consolida al mantener una relación de confianza, incorpora al paciente a los cuidados de enfermería, a la confianza y ánimo que le brinda así, al espacio que le brinda para expresarse, tanto, al paciente como su familia (38).

La valoración que hace la enfermera sobre su cuidado brindado al paciente y familia. Son actividades que realiza el profesional de enfermería logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento (39).

Teoría de enfermería

Watson J. propuso y desarrolló la teoría del cuidado humanizado, la misma que destaca la necesidad de considerar al paciente como ser humano compuesto por alma cuerpo y mente, destaca principalmente que, el profesional de enfermería tomará en cuenta la satisfacción de las mismas a través de una intervención previa que incluirá la identificación de los factores existentes en razón a su estado de salud y forma de apoyo al paciente visto desde una perspectiva no solo netamente biológica sino las necesidades

no solo desde el punto de vista individual sino con la integración de su entorno social constituida por la familia y las personas (40).

2.3.FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis general

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chincha 2023.
- No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chincha 2023.

2.3.2.Hipótesis específicas

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chincha 2023.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Chincha 2023.
- Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San José de Chincha 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

El estudio considera el método hipotético deductivo, el cual parte de una hipótesis de acuerdo a los datos relevantes o evidencias encontrados en la deducción realizada que pretende hacer predicciones sujetas a comprobación (41).

3.2.Enfoque de la investigación

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, este enfoque permite cuantificar la variable en estudio para obtener resultados medibles expresados en tablas y/o gráficos.

3.3.Tipo de investigación

Es de tipo aplicada; es prospectivo porque, de acuerdo al tiempo establecido para la realización del estudio la ejecución se hace en un tiempo determinado hacia adelante; asimismo, el estudio tendrá corte transversal, puesto que el recojo de datos se hará en una sola oportunidad haciendo un corte en el tiempo establecido (42).

3.4.Diseño de la investigación

El diseño corresponde al no experimental, donde el investigador no tiene participación en el manejo o manipulación de las variables de estudio. Asimismo, es corte transversal, correlacional por cuanto se establecerá la relación entre las variables de estudio (43).

3.5.Población, muestra y muestreo

La población o universos estará conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia cuyo promedio mensual corresponde a una cifra registrada de 220.

La muestra se obtendrá a partir de la población considerando un muestreo para poblaciones finitas.

Muestreo:

El muestreo será probabilístico aleatorio simple aplicando la fórmula para poblaciones finitas tal como sigue:

Muestreo probabilístico estratificado

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{d^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: tamaño de muestra

N: tamaño de la población: 220

Z²: 96% de confianza = 1,96

P: 0.5 = 5%

q: (1 -p) 50% = 0.5

d²: error relativo del 5% = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 220 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (220 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{211.288}{1.5054}$$

$$n = 140.35$$

n= 140 pacientes

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años de edad
- Pacientes de ambos sexos atendidos en el área de emergencia
- Pacientes que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

-
- Pacientes menores de 18 años de edad
- Pacientes que presenten limitaciones neurológicas
- Pacientes que no resuelvan el cuestionario en su totalidad.

3.6. Variables y operacionalización de variables

Variable 1: **Calidad del cuidado de enfermería**

Variable 2: **Satisfacción con el cuidado de enfermería**

VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

Título: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Chincha 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad del cuidado de enfermería	“La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultado de salud deseado” (OMS)	La calidad del cuidado de enfermería será valorada a través de un cuestionario (escala de Likert) en cuatro valores que incluyen los valores de: Nunca [1]; a veces [2]; Frecuentemente [3]; Siempre [4]. Consta de tres dimensiones que incluyen:	Dimensión técnica Dimensión interpersonal Dimensiones entorno	Seguridad Eficiencia Continuidad Efectividad Integralidad Respeto a los derechos de la persona. Información completa Interés manifiesto en la persona. Amabilidad y empatía. Ética Instalación Percepción de orden Comodidad Privacidad Limpieza	Ordinal	Buena (55 – 72) Regular (37 – 54) Mala (18 – 36)

Dimensión entorno:

incluye 5 ítems [14 al
18]

La forma de medición

incluye:

Valoración global:

Buena [55 - 72]

Regular [37 - 54}

Mala [18 - 36]

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En la presente investigación se considerará como técnica la encuesta para ambas variables.

Tabla 1

Técnica aplicada

Variable	Técnica	Instrumento
V 1 Calidad del cuidado de enfermería	Encuesta	Cuestionario
V 2 Satisfacción del paciente	Encuesta	Cuestionario

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

Tabla 2

Ficha técnica para la variable 1

Cuestionario para evaluar Calidad del cuidado de enfermería	
Autor	Alvan y Quiroz
año	2019
Objetivo	Determinar la calidad de atención de enfermería
Destinatarios	Pacientes del área de emergencia
Forma de administración	Individual/físico
Contenido	Dimensiones: – Dimensión interpersonal – Dimensión técnico-- Dimensión entorno.
Duración	30 min
Escala de medición	Escala de Likert

Ficha técnica para la variable 2

Satisfacción del paciente	
Autor	Paola Rouss Anahua Arias.
año	2019
Objetivo	Determinar la satisfacción del paciente
Destinatarios	Pacientes del área de emergencia
Forma de administración	Individual/físico
Contenido	Este cuestionario consta de 25 ítems, los cuales se estructuran en escala de Likert en cuatro valores: Global: Satisfecho [25 - 65] - Insatisfecho [66 - 100]
Duración	30 minutos
Escala de medición	Escala tipo likert

3.7.3 Validación

Variable 1:

Para la primera variable: Calidad de los cuidados de enfermería

El cuestionario fue elaborado por Quispe en el año 2004 que luego en el 2019 fue modificado por Quispe quedando 18 ítems que finalmente Alván y Quiroz (17) consta de 18 preguntas, en escala de Likert en cuatro valores que incluyen los valores de:

Nunca [1]; a veces [2]; Frecuentemente [3]; Siempre [4]

Consta de tres dimensiones que incluyen:

Dimensión técnica: incluye 5 ítems [1 al 5]

Dimensión interpersonal: incluye 8 ítems [6 al 13]

Dimensión entorno: incluye 5 ítems [14 al 18]

La forma de medición incluye:

Valoración global: Buena [55 - 72] Regular [37 - 54} Mala [18 - 36]

Dimensiones:

Técnica: Buena [5 - 10] Regular [11 - 15} Mala [16 - 20]

Interpersonal: Buena [8 - 15] Regular [16 - 24} Mala [25 - 32]

Entorno: Buena [5 - 10] Regular [11 - 15} Mala [16 - 20]

Variable 2:

Para la segunda variable Satisfacción con los cuidados de enfermería el cuestionario Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q), siendo diseñado por Patricia Larson en idioma inglés, luego la docente Gloria Sepúlveda adaptó el cuestionario al idioma en español, manteniendo las seis dimensiones y el cual fue utilizado por Paola Rouss Anahua Arias en el año 2019. (44)

Este cuestionario consta de 25 ítems, los cuales se estructuran en escala de Likert en cuatro valores:

Global: Satisfecho [25 - 65] - Insatisfecho [66 - 100]

Dimensiones:

Accesibilidad: 2 ítems [1 – 2]

Explica y facilita: 5 ítems [3 – 7]

Conforta: 10 ítems [8 – 17]

Se anticipa: 4 ítems [18 - 21]

Mantiene relación de confianza: 4 ítems [22 - 25]

La validez del instrumento se determinó a través del juicio de expertos usando el método Delphi, cuyo valor de concordancia obtenido fue de 0.89 valor de alta validez de contenido.

3.7.4 Confiabilidad

Variable 1:

Respecto a la Confiabilidad de los instrumentos se determinaron a través de una prueba piloto considerando el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.87 para la calidad y 0.98 para la satisfacción con el cuidado de enfermería.

Variable 2:

Respecto a la Confiabilidad de los instrumentos se determinaron a través de una prueba piloto considerando el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.87 para la calidad y 0.98 para la satisfacción con el cuidado de enfermería.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento incluyó la elaboración de una tabla matriz que contiene los datos recolectados cuantificados a través del uso de códigos según el valor asignado, dicha base de datos servirá para la elaboración de tablas y gráficos como parte de los resultados y respondan a los objetivos.

La construcción de la base de datos se realizó inicialmente en Excel 2019, asimismo se utilizó el paquete estadístico SPSS v. 26 para elaborar tablas de contingencia y

establecer la relación entre las variables, asimismo, se contrastarán las hipótesis planteadas utilizando pruebas paramétricas o no paramétricas como parte de la estadística inferencial de acuerdo a la obtención de la normalidad de los resultados.

Una vez demostrada la normalidad se procederá a contrastar las hipótesis a través de la Correlación de Pearson.

3.9.Aspectos éticos

Una vez elaborado el proyecto se presentará al Comité de Ética Institucional para su aprobación, se procederá a elaborar la solicitud para gestionar los permisos correspondientes a la institución incluida en el estudio para la recopilación de datos en los pacientes que reciben los cuidados. En cada etapa de la investigación se respetará los principios éticos como la autonomía, motivo por el cual se emitirá un formato de consentimiento informado para dar a conocer los aspectos básicos del estudio, solicitar su participación voluntaria, pudiéndose retirar cuando crea conveniente, se le explicará en qué consiste su participación, se asegurará la anonimidad de su participación y tratamiento de datos reservados y de uso exclusivo para el estudio,

La beneficencia se tomará en cuenta en cada proceso, puesto que se busca el bien de los participantes, se dará a conocer los beneficios que obtendrá y el alcance del mismo.

Respecto a la no maleficencia, se tomará en cuenta considerando no dañar ni física ni psicológicamente en ninguna etapa de la investigación.

Finalmente, se respetará la justicia porque se dará trato igualitario a los participantes, se respetará su dignidad e integridad en todo momento.

4.2.Presupuesto

	REC. HUMANOS	Unidades	S/.
HUMANOS	Asesor estadístico	1	400.00
	Asesores externos	1	500.00
	Apoyo técnico	1	200.00
MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Libros de consulta	1	100.00
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Impresiones	400	400.00
	Fotocopias	250	100.00
	USB	1	30.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Lapiceros	50	50.00
	Hojas Bond	100	20.00
	Mascarillas	100	20.00
	Mandilones	5	50.00
	Portafolios	1	50.00
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Internet		500.00
	Telefonía		100.00
	Viáticos		500.00
Total			2820.00
Imprevistos			340.00
TOTAL			S/. 3460.00
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado por la investigadora		

5. Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Washington: OMS; 2020. [Consultado 2 de mayo 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Front Public Health* [Internet]. 2022 [Accessed: May 30, 2023]; 10: 925681. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36620230/>.
3. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [En línea]. Ginebra: OPS; 2021. [Consultado 3 de abril 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>.
4. Wennick A, Schoug D, Ekwall A, Axelsson M. Translation, adaptation and testing of an emergency care satisfaction scale in Swedish pediatric emergency departments. *BMC Pediatr* [Internet]. 2021; 21(1): 486. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8564961/>.
5. OPS. Enfermería [En línea]. Ginebra: OPS; 2023. [Consultado 4 de abril 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
6. Castro D, Chamorro E, Rosado L, Miranda L. Calidad de atención en un servicio de emergencia del tercer nivel de atención. *Revista Criterios* [Internet]. 2021 [Consultado 2 de junio 2023]; 28(1): 196-218. Disponible en: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>.

7. Arredondo S, Moreno G, Ortiz Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud [internet]. 2020 [Consultado 3 de abril del 2023]; 5(1): 41–47. Disponible en: <https://doi.org/10.35626/casus.1.2020.244>.
8. Carranza AN, Munoz PJ, Nash AJ. Comparing quality of care in medical specialties between nurse practitioners and physicians. J Am Assoc Nurse Pract. 2020 May 6;33(3):184-193. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32384361/> .
9. Rodríguez R, Arévalo D. 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 [Internet]. 2023 [Consultado 12 de abril 2023]; 7(1): 5045-5059. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815.
10. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. Index de Enfermería [Internet]. 2021 [Consultado 3 de junio 2023]; 20(1): 39-43. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e12806>.
11. Cutire R, Lima R. Calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital San José Chíncha. [Tesis de titulación]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1646/3/Rhut%20Mercedes%20Cutire%20Lopez.docx.pdf>.
12. Delgado L, Calero MA, Noriega S, Castillo C. satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia de un Hospital Regional. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento [Internet].

- 2023 [Consultado 11 de junio 2023]; 7(1): 609-618. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997/2495>.
13. Farias M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Teconología [Internet]. 2021[]; 1: 39. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>.
14. Rovere V, Rebolledo D. Gestión de la calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Revista Conecta Libertad [Internet]. 2021[]; 5(2): 48-61. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>.
15. Rodríguez R, Arévalo 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 [Internet]. 2020 [Consultado 2 de mayo 2023]; 7(1): 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815 .
16. Huamaní A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia del hospital Regional Cusco. [Tesis de maestría]. Cusco: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.
17. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos. [Tesis de grado] Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUEL%20ALV%20MORI%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
18. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua. [Tesis para optar la

- segunda especialidad en enfermería]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Internet]. 2020. [Citado el 06 de Octubre del 65 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .
19. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSsalud [Internet]. 2020 [Consultado 12 de abril 2023]; 4(7): 11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>.
20. Boff L. El cuidado esencial. Ética de lo humano compasión por la tierra. Editorial Trotta S.A. Brasil; 2002. Disponible en: <https://redmovimientos.mx/wp-content/uploads/2020/07/El-Cuidado-Esencial-Boff.pdf>.
21. Olivetto A., Becerra M., Silva L., Lozoyo M., y Gonzáles S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de Hospitalización. [Tesis para optar el título de Licenciatura en Enfermería]. Universidad Autónoma de Aguascalientes. México. [Internet] 2019. [Citado el 17 de abril del 2023] Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595> .
22. Álvarez L. Cultura de seguridad del paciente en personal asistencial del Hospital Universitario Nacional de Colombia Colombia-2019 [tesis maestría medición...de los servicios de la salud].
23. MINSA. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. Lima: MINSA; 2018.
24. Ministerio de salud y protección social. Atributos de la calidad en la atención en salud. [internet]. Lima: MSP; 2021. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx#nav>.

25. Chacón J, Rugel S. Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de la calidad. Revista Espacios [Internet]. 2018 [Consultado: 12 de junio 2023]; 39(50): 14. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>.
26. Almeida A. Reasons for implementing certified quality systems and impact on performance: An analysis of the hotel industry. Service industries Journal. 2016; 17(1): 63-80.
27. Gonzáles R, Fernández M, González M, Castro C, Vaillard E. La calidad de la atención en salud. Oral suplemento [Internet]. 2018 [Consultado 3 de junio 2023]; 1-19. Disponible en: <http://www.cmd.buap.mx/oral/40%20Suplemento1/01%20La%20calidad%20de%20la%20atencion%20en%20salud.pdf>.
28. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Durán T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2021 [Consultado 24 de mayo 2023]; 5(14): 24-27. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
29. Santiago R, Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad Del Cuidado De Enfermería Desde El Enfoque De Donabedian En Pacientes Hospitalizados Con Dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 6 de enero del 2023]; 26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532020000100219&lng=es.
30. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica [Internet]. 2021. [Consultado 14 de marzo del 2023]; 40(3): 212-223. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>.

31. Ventura A. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes con enfermedades oncológicas Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud Ica. [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2406>.
32. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997/2495>.
33. Fernández CA, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés MI. Percepción de los pacientes de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2022 [Consultado 2 de mayo 2023]; 11(1): e2635. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>.
34. Breña C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del Hospital Regional de Loreto. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2020. [Citado el 29 de enero de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/60/Tesis%20Carlos%20Alberto%20%20Bre%C3%B1a%20Mozombite.pdf>.
35. Koy V, Yunibhand J, Angsuroch Y, Fisher ML. Relationship between nursing care quality, nurse staffing, nurse job satisfaction, nurse practice environment, and burnout: literature review. Int J Res Med Sci [Internet]. 2015 [citado 17 ago 2018]; 3(8): 1825-31. Disponible en: Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18203/2320-6012.ijrms20150288>.
36. Owens LD, Koch RW. Understanding quality patient care and the role of the practicing nurse. Nurs Clin North Am [Internet]. 2015 [citado 17 ago 2018]; 50(1): 33-43. Disponible en: Disponible en: 10.1016/j.cnur.2014.10.003.
37. Zarzycka D, Barton E, Mazur A, Turowski K. Socio-demographic and medical factors associated with patients' satisfaction with nursing care and their perception of pain.

- Ann Agric Environ Med [Internet]. 2019 [citado 17 ago 2019]; 26(2): 298 -303. Disponible en: Disponible en: <https://doi.org/10.26444/aaem/90385>.
38. Salas SBA, Galiano GMA. Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre conductas de cuidado importantes. Cienc enferm [Internet]. 2017 [citado 17 abril 2023]; 23(1): 35-44. Disponible en: Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000100035>.
39. Larson P. Important nurse caring behaviors perceived by patients with cancer. Oncol Nurs Forum [Internet]. 1984 [citado 17 abril 2023]; 11(6): 46-50. Disponible en: Disponible en: 10.1891/9780826171122.0018.
40. Orrego SS, Ortiz ZAC. Calidad del cuidado de enfermería. Invest Educ Enferm [Internet]. 2001 [citado 17 ago 2018]; 19(2): 78-83. Disponible en: Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/16813/14565>.
41. Raile M. Modelos y teorías de enfermería. 6ta ed. Madrid: Elsevier, 2015.
42. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. [Internet]. 6ª ed. México: Mc Graw-Hill; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
43. Hernández R, Mendoza P. Rutas de la Investigación. [Internet]. México: Mc Graw-Hill; 2018.
44. Arias Paola, satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. hospital iii goyeneche, Arequipa [Internet]2019. [citado2017]. Disponible en:<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4f903ef8-0017-43a7-98f1-6f626a6c6b82/content>

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Chincha 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San José de Chincha 2023?	Objetivos general Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San José de Chincha 2023.	Hipótesis general H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San José de Chincha 2023. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital San José de Chincha 2023.	Calidad del cuidado de enfermería Satisfacción con los cuidados de enfermería	Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo Diseño: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios de Alva y Quiros (17) Procesamiento: Microsoft Excel y SPSS v: 26

2.2.2. Problema específico

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?

Objetivo específico:

OE1: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

OE2: Identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

OE3: Establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

Hipótesis específico :

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.
 - Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.
 - Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno del paciente en el servicio de emergencia.
-

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LOS CUIDADOS

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, a continuación, se presentan un cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Chincha 2023.

Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presenta, tómese el tiempo necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que estime conveniente.

III. DATOS GENERALES

1. Edad:

2. Sexo: a) Masculino

b) Femenino

3. Nivel de Instrucción:

a) Primaria

b) Secundaria

c) Superior

d) Sin estudios

4. Lugar de procedencia:

a) Zona rural

b) Zona urbana

5. Estado civil:

a) Soltero

b) Casado

c) Conviviente

d) Separado/viudo

IV. DATOS ESPECÍFICOS

Responda las preguntas considerando la escala de valoración siguiente:

En cada pregunta conteste marcando la respuesta que mejor describa su situación presente.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Dimensión técnico				
La enfermera:	Siempre (4)	Frecuentemente (3)	A veces (2)	Nunca (1)
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.				
Dimensión Interpersonal	Siempre (4)	Frecuentemente (3)	A veces (2)	Nunca (1)
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.				
Dimensión Entorno	Siempre (4)	Frecuentemente (3)	A veces (2)	Nunca (1)
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.				

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS DE
ENFERMERÍA**

N°	Accesibilidad	Nunca (1)	A veces (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (3)
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				

Anexo 3: Consentimiento Informado

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lic. Zevallos Castillo Cindy Karina

Título: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Chíncha 2023.

Propósito de la investigación

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente de emergencia del hospital de Chíncha 2023. Investigación desarrollada por investigadora Lic. Cindy Zevallos castillo de la Universidad Privada Norbert Wiener, en segunda especialidad. El propósito del estudio radica en conocer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital San José de Chíncha 2023. Su ejecución permitirá dar nuevas propuestas que ayuden en la calidad del cuidado y por ende prevalezca la satisfacción del paciente.

Procedimientos:

Si Ud. decide participar en el estudio deberá llenar el cuestionario que le brindaremos, además deberá responder algunas preguntas que se le hará respecto los cuidados que le proporciona la enfermera durante su atención por emergencia, la encuesta durará alrededor de 15 minutos, los datos obtenidos se manejarán de forma codificada, solo el investigador tendrá acceso y servirán exclusivamente al estudio.

Riesgos: Participar en el estudio no implica ni significa riesgo alguno de tipo físico ni psicológico, no se vulnerarán sus derechos.

Beneficios: No recibirá pago alguno, pero su participación permitirá dar nuevas propuestas en la mejora los cuidados que debe proporcionar el profesional de enfermería a los pacientes que fueron atendidos en las diferentes áreas de emergencia.

Costos e incentivos: El estudio no tiene costo alguno para Ud. tampoco tendrá retribución económica alguna.

Confidencialidad: Ud. participará de forma anónima, los datos serán tratados con códigos, Ud. puede retirarse en el momento que crea conveniente si tuviera alguna duda.

Derechos del paciente: no se vulnerarán sus derechos, se trata de realizar una entrevista que no tendrá mayor implicancia. Si tiene alguna duda puede Ud. consultar con el comité

de Ética de la Institución por vía telefónica o mediante correo electrónico:
comité.etica@wiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO:

Acepto participar en la investigación, comprendo las cosas que se me ha explicado y mi forma de participación en el estudio, yo puedo decidir el momento en que puedo retirarme, asimismo se que recibiré una copia de este consentimiento.

Participante

Nombres

DNI:

Investigador:

Nombres

DNI

● **18% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Submitted on 1685851107948 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-02-06 Submitted works	2%
4	uwiener on 2023-03-05 Submitted works	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
6	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	1%
8	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	<1%