



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE  
PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA  
INTERNACIONAL – LIMA, 2022”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA  
EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Presentado por:

AUTORA: LIC. ZUÑIGA ANDRADE ROSALUZ

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3798-0498

LIMA – PERÚ

2022



**Título**

“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE  
PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA  
INTERNACIONAL – LIMA, 2022”

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiar cada uno de mis pasos y cuidarme para cumplir con la misión enfermera que tanto amo.

A mi familia, por el amor y el apoyo incondicional que acompañan mis logros personales y profesionales.

## **Agradecimiento**

A los profesores que han contribuido en mi formación y actualización profesional.

A mi asesora, por brindarme su tiempo y orientaciones para culminar mi trabajo de investigación.

**ASESOR:**

Mg. Yurik Anatoli Suárez Valderrama

**JURADO**

Presidente: Dra Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretario: Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marco

Vocal: Mg. Paola Cabrera Espezu

## Índice general

<b>Portada</b> .....	<b>i</b>
<b>Título</b> .....	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice general</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general .....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos .....	15
1.4. Justificación de la investigación .....	16
1.4.1. Teórica .....	16
1.4.2. Metodológica .....	16
1.4.3. Práctica .....	16
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	17
1.5.1. Temporal .....	17
1.5.2. Espacial.....	17
1.5.3. Recursos.....	17
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas .....	20
2.3. Formulación de hipótesis.....	26
2.3.1. Hipótesis general .....	26

2.3.2. Hipótesis específicas.....	26
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
3.1. Método de la investigación .....	28
3.2. Enfoque de la investigación .....	28
3.3. Tipo de investigación.....	28
3.4. Diseño de la investigación .....	28
3.5. Población, muestra y muestreo .....	29
3.6. Variables y operacionalización .....	30
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.7.1. Técnica .....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	33
3.7.3. Validación .....	34
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.9. Aspectos éticos .....	34
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>
4.1 Cronograma de actividades.....	36
4.2. Presupuesto .....	37
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>
6.1. Matriz de consistencia.....	45
6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	46
6.3. Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación .....	50

## RESUMEN

El rol enfermero en el contexto de emergencias y desastres adquiere especial relevancia debido a la magnitud de pacientes que necesitan de atención en este ámbito; sin embargo, también existen una serie de limitaciones y barreras que no permiten alcanzar la calidad de cuidados de enfermería que contribuyan de manera eficaz y eficiente a la estabilización y recuperación de los pacientes, situación que redonda en una escasa satisfacción con la labor que cumple este grupo profesional. **OBJETIVO:** Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Será cuantitativa, de tipo aplicada, observacional, no experimental, transversal, descriptiva-correlacional. La muestra de estudio será de 80 pacientes. La técnica será la encuesta. Los instrumentos para medir las variables de estudio serán dos cuestionarios.

La variable calidad de cuidados de enfermería se utilizará el cuestionario adaptado por Escobar en el año 2015, conformado de 28 ítems. El instrumento para la medición de variable satisfacción de paciente, ha sido adaptado por Echenique en el año 2020, que consta de 18 ítems.

**Palabras clave:** calidad, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, emergencias y desastres.

## **ABSTRACT**

The nursing role in the context of emergencies and disasters acquires special relevance due to the magnitude of patients who need care in this area; however, there are also a series of limitations and barriers that do not allow achieving the quality of nursing care that contributes effectively and efficiently to the stabilization and recovery of patients, a situation that results in low satisfaction with the work carried out by this professional group.

**OBJECTIVE:** to determine the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction of the Emergency Service of the International Clinic - Lima, 2022.

**MATERIALS AND METHODS:** it will be quantitative, applied, observational, non-experimental, cross-sectional, descriptive- correlational. The study sample will be 80 patients. The technique will be the survey. The instruments to measure the study variables will be two questionnaires.

The quality of nursing care variable will use the questionnaire adapted by Escobar in 2015, made up of 28 items. The instrument for measuring the patient satisfaction variable has been adapted by Echenique in 2020, which consists of 18 items.

**Keywords:** quality, nursing care, patient satisfaction, emergencies and disasters.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel mundial, una de las principales dificultades que se presenta dentro del entorno sanitario radica en la calidad deficiente de cuidados que se brinda a los pacientes, especialmente en países que tienen un nivel de ingresos bajo y mediano, situación que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) hasta el 2020 ha generado la muerte de 5,7 a 8,4 millones de seres humanos (1). Por su parte, The Lancet Global Health señala que el 60% de muertes producidas por condiciones de atención inadecuadas se deben a cuidados de mala calidad, llevando a calificar este criterio como la principal barrera para lograr la reducción de la mortalidad (2). Así también, de acuerdo con la OMS, 1 de cada 3 personas tiene un bajo nivel de satisfacción y señala que los cuidados que recibe son poco respetuosos, ineficientes e implican una larga espera (3).

Por otro lado, se requiere considerar que una de las principales causas que complica la calidad en los cuidados de enfermería radica en el escaso número de profesionales que existen en este campo y que hasta el 2020 registran un total de 28 millones (4). De acuerdo con la OMS, esta cifra no logra cubrir los altos índices de atención que se requieren, existiendo un déficit de enfermeros que hasta el año 2020 alcanzó la cifra de 5,9 millones de profesionales; este panorama se torna más preocupante si se consideran que las estimaciones de envejecimiento involucran al 17% del total de enfermeras registradas hasta dicho año (5). Según el Consejo Internacional de Enfermeras, desde el año 2020, el COVID-19 también mermó la cifra de enfermeros, debido a fallecimientos, renunciaciones, entre otros aspectos que incrementan el déficit a futuro, proyectando que hasta el 2030 harán falta un promedio de 10,6 millones de estos profesionales (6). Desde esta perspectiva, es comprensible por qué hasta la fecha no se logra la esperada calidad de los cuidados de enfermería y, por ende, la

satisfacción de pacientes atendidos en el ámbito de emergencia es una brecha que requiere acortarse, tomando en cuenta que los profesionales de enfermería no deben basarse solamente en cumplir procedimientos sino en las necesidades de las personas, situación que no se llega a realizar de forma plena (7).

En el ámbito iberoamericano se han encontrado registros que señalan que, de cada 100 pacientes, al menos 10 de ellos se ven afectados debido a las deficiencias en los cuidados que reciben en la institución de salud, número que se duplica cuando los pacientes requieren de hospitalización, como muchas veces sucede con pacientes que llegan a emergencia y deben ser derivados a hospitalización por diversas circunstancias (8).

En la Región de las Américas, esta misma situación la enfrentan 8,4 millones de enfermeros, debido a la insuficiencia de dicha cifra para atender la demanda poblacional en temas de salud, generando problemáticas en la calidad de los cuidados de enfermería e involucrando accidentes o eventos adversos que muchas veces decanta en el fallecimiento del paciente (9).

En Perú, las complicaciones en el sector salud son diversas e involucran una multiplicidad de aspectos que van desde la infraestructura inadecuada, la falta de equipos, medicamentos e implementos diversos, pero, sobre todo el insuficiente número de profesionales enfermeros que hasta el 2021 muestra un déficit de 27,625 enfermeros (10). En esta línea, si bien es cierto hasta el año 2022 superan los 102 mil (11), no se abastecen para atender la amplia demanda de pacientes, situación que superan la capacidad de los profesionales, afectando la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes (12).

En el contexto local se puede mencionar un estudio sobre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes desarrollado en uno de los hospitales de EsSalud, en el que se registran un total de 109 quejas que se detallan en su libro de reclamaciones en el año 2019, resaltando un 23,5% que se encuentra insatisfecho con la atención recibida, un 23% por demoras en la atención, situaciones que fueron percibidas de forma negativa, produciendo

gran insatisfacción con la calidad de atención en áreas de hospitalización, emergencia y servicios generales (13).

Igual situación se experimenta en la Clínica Internacional de Lima, donde el número de profesionales de enfermería es insuficiente para desplegar las acciones necesarias en el ámbito de emergencia, produciendo inquietud y nerviosismo en pacientes y familiares, debido a la calidad de los cuidados de enfermería que reciben, expresando diversas situaciones de insatisfacción que es necesario indagar para conocer cuáles son los aspectos puntuales que están afectando la debida atención.

De seguir así, con una calidad de cuidados de enfermería que no logra responder a los requerimientos de atención que se presentan en el ámbito de emergencia, se podría complicar la situación de los pacientes, de por sí delicada, pasando a generar complicaciones que pueden exponerlos a riesgo de muerte, panorama que necesita revertirse, pues la misión de estos profesionales es el cuidado humanizado.

Es por todo lo expuesto que se requiere realizar esta investigación, ya que permitirá profundizar en cada una de las variables que se abordan para obtener resultados que permitan tomar acciones que ayuden a potenciar la calidad de los cuidados de enfermería y elevar la satisfacción de los pacientes, pero sobre todo, para contribuir con la recuperación, bienestar y salud de cada persona que acude al Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.
2. Determinar cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Los resultados que se obtengan con el desarrollo de esta investigación contribuirán a enriquecer la literatura existente respecto a las variables calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes, ya que a pesar de ser un tema ampliamente tratado a nivel general dentro del entorno sanitario, no sucede lo mismo cuando se enfoca desde el ámbito específico del servicio de emergencia, siendo necesario conocer cuál es la realidad existente al respecto para llenar los vacíos del conocimiento que existen sobre el tópico que se aborda y este trabajo se ocupará de brindar alcances al respecto. Así también, es importante señalar que esta investigación se desarrollará considerando las bases teóricas propuestas por pioneras de la enfermería que ayuden a reflexionar respecto a la misión que cumple este grupo profesional y las acciones que debe tener en cuenta dentro del ámbito de desempeño.

### **1.4.2. Metodológica**

En el presente trabajo se busca la relación que existe entre dos variables, donde se utilizarán 2 instrumentos validados la cual según los resultados servirán para que puedan aplicar en otras instituciones con poblaciones semejantes, como también servirán estos resultados para relacionar con otras variables en otras investigaciones futuras.

### **1.4.3. Práctica**

Es relevante indicar aquí la riqueza de la investigación en cuanto a la posibilidad de socializar los resultados con directivos de la Clínica Internacional de Lima y con los profesionales enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencia de dicha Institución con la finalidad de contar con herramientas que ayuden a tomar decisiones respecto a aquellos aspectos que requieren mejorarse en los cuidados enfermeros que realiza este grupo

profesional, permitiendo contribuir no solo a elevar el nivel de satisfacción sino a lograr un mejor proceso de recuperación de los pacientes.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El estudio será trabajado durante el periodo marzo – julio, 2022.

### **1.5.2. Espacial**

El contexto en el cual se realizará la investigación es el Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional, ubicada en la ciudad de Lima.

### **1.5.3. Recursos**

Se cuenta con disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos para el desarrollo de la investigación, los recursos humanos estarán a cargo de la investigadora y asesora, así como los recursos económicos y materiales.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Entre los estudios internacionales, se halló la investigación realizada por Kannan et al. (2020) en India con el objetivo de “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería en salas médicas”. El estudio fue descriptivo y transversal. La muestra fue de 124 pacientes. Se aplicó el cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería (PSNCQQ). El 58,06% de la muestra piensa que la calidad del cuidado enfermero fue muy bueno; mientras que la satisfacción fue excelente en el 78,88%. Se concluyó que los pacientes atendidos en las salas médicas de emergencias, hospitalización y admisión se encuentran satisfechos con la calidad de los cuidados de enfermería (14).

Karaca y Durma (2019) en Turquía, desarrollaron su investigación con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y examinar los factores asociados”. El estudio fue transversal, descriptivo. La muestra fue de 635 pacientes. Se aplicó un cuestionario y una ficha sociodemográfica. El 63,9% de pacientes calificó como excelente los cuidados enfermeros y el 87,9% sintió alto nivel de satisfacción. También se halló que la satisfacción de pacientes de emergencia fue significativamente mayor (1,90 DE 0,69) que los de admisión y otras vías. Se concluyó que los cuidados enfermeros son excelentes y existe un alto nivel de satisfacción (15).

Semachew y Gedamu (2019) en Etiopía, tuvieron como propósito “Determinar el nivel de satisfacción y los factores identificadores hacia el cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes adultos ingresados”. El estudio fue transversal. Participaron 585 pacientes

ingresados a salas de atención de enfermería. Se empleó la Escala de Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería. Se encontró que existe asociación significativa entre satisfacción y cuidados de enfermería con un  $p < 0,05$ , concluyendo que hay asociación entre las dos variables y que el nivel general de satisfacción y cuidados de enfermería fueron bajos (16).

En el entorno nacional, cabe citar la investigación realizada por Mori y Quiroz (2021) en Iquitos, para “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Iquitos - 2020”. La metodología fue cuantitativa – descriptiva - correlacional. La muestra fue de 336 pacientes. Se aplicó el cuestionario de calidad del cuidado enfermero y el de satisfacción de pacientes. Se encontró que el 76,5% consideró la calidad de cuidados enfermeros como bueno y el 76.2% se sintió satisfecho; se encontró un valor  $p = 0,0000$ , concluyendo que la relación entre ambas variables es significativa (17).

García (2019) en Lima, realizó su estudio con el objetivo de “Correlacionar las variables de calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia”. La investigación fue correlacional, aplicada, inductiva, experimental. La muestra fue de 123 pacientes. Los instrumentos que se aplicaron en ambos casos fue el cuestionario. Se evidenció la relación entre las dos variables ( $p = 0,0001$ ); asimismo, se halló que el 61,8% calificó como malo el cuidado enfermero y el 63,4% se manifestó insatisfecho. Se concluyó que existe relación entre cuidados de enfermería y satisfacción (18).

Ganoza (2018) en Trujillo, efectuó su estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre percepción de calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente

el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. La investigación fue descriptiva – correlacional. La muestra contó con 60 pacientes. Los instrumentos fueron la Escala sobre la Calidad de Cuidados de Enfermería y una Escala de Satisfacción. Los resultados mostraron que un 48% de la muestra piensa que la calidad de los cuidados de enfermería es regular y 46,67% se encuentra satisfecho. La conclusión a la que se llegó es que existe relación entre las referidas variables (19).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de cuidados de enfermería**

Los múltiples cambios que se han ido generando en las últimas décadas han generado un alto nivel de competitividad para lograr la preferencia de los usuarios o clientes de una organización y ello exige una búsqueda constante por la calidad del servicio que se brinda, entendida como la brecha existente entre las expectativas y las percepciones que tiene luego de recibido el servicio (20).

En el ámbito de la salud, estos criterios se hacen mucho más significativos y especiales, pues el trabajo que realizan las enfermeras involucra el contacto directo con el ser humano para promover y proteger la salud y el bienestar del ser humano. Desde esta perspectiva, se constituyen en agentes clave para lograr la seguridad de los pacientes, minimizar la ocurrencia de eventos adversos y la calidad de cada uno de los procesos que realizan para lograr un cuidado humanizado en la que se tenga como prioridad a la persona (21).

Cabe precisar que la calidad de cuidados de enfermería es un conjunto de factores de alto nivel de complejidad que se llevan a cabo de manera integral para responder a las

necesidades y expectativas de los pacientes, considerando diversos componentes que permiten la interacción entre el personal de enfermería y los pacientes (22)

Estos considerandos adquieren especial connotación dentro de los servicios de emergencia, dada la delicada labor que realizan los enfermeros dentro de este ámbito, al cual llegan personas con diversas características y un heterogéneo nivel de gravedad, situación que lleva a este personal a manejar herramientas y estrategias que conlleven a brindarles un cuidado especializado y que cumpla con protocolos y normas establecidos para lograr que reúna las condiciones de calidad necesarias que permitan un óptimo servicio (23).

Sin embargo, para llegar a este nivel es importante que el personal enfermero asuma una permanente reflexión acerca de su práctica, de forma que pueda buscar los mecanismos que contribuyan a enriquecer su formación y poder brindar los cuidados con un nivel de calidad acorde a las exigencias de la época actual, sin dejar de lado los valores y principios inherentes a ética enfermera, mostrando siempre actitudes y aptitudes idóneas dentro del entorno en el cual se desenvuelve; especialmente en el campo de la atención de emergencia que requiere una formación continua y actualizada para atender las diversas situaciones que se presentan en este contexto (24).

De esta manera, se podrán conjugar los aspectos cognitivos y técnicos para implementarlos durante las acciones prácticas que debe desplegar durante su trabajo, teniendo como centro al ser humano, considerando cada realidad y el contexto en el cual se realiza el servicio, aspectos que llevan a otra definición relevante acerca de la calidad de cuidados de enfermería señalando que es un complejo conjunto de factores que se aplican holísticamente para satisfacer las necesidades que tienen los pacientes (25).

### **2.2.1.1. Teorías de la variable calidad de cuidados de enfermería**

Como ya se ha señalado, la labor de enfermería guarda especial relevancia dentro del servicio de emergencia, unidad orgánica o funcional de una institución de salud que tiene la misión de brindar atención oportuna, inmediata y permanente a aquellas personas que presenten situación de riesgo para su salud o su vida (26).

En dicho contexto, surge la figura de Avedis Donabedian, quien señala que la calidad se constituye en un atributo del servicio que se brindan en el ámbito de la salud y que se puede ir logrando en diversos niveles, por lo cual define el término como el logro de la mayor cantidad de beneficios que se alcanza mediante la atención sanitaria (27). Los enfermeros son uno de los pilares principales para la atención sanitaria, ya que mantienen interacción permanente con los pacientes desde el momento que ingresan, de forma que se pueda realizar las acciones de valoración de la condición del paciente, el acompañamiento durante el proceso para ir evaluando la condición, aplicando y administrando medicamentos prescritos por los especialistas respectivos, haciendo seguimiento, comunicándose con el paciente para ir detectando las necesidades que pueda tener y una serie de acciones holísticas que involucren un cuidado integral del ser humano, en aras de promover la pronta recuperación y la prevención de complicaciones (28).

Al respecto, se puede señalar que esta labor se encuentra debidamente sustentada en los postulados propuestos por Jane Watson y su teoría del cuidado humanizado o fenomenológica, en la que se promueven los cuidados humanizados a partir de la comprensión del ser humano, de todo aquello que siente producto de la situación que atraviesa, más aún en el caso de servicios de emergencia, ámbito de mayor vulnerabilidad

que puede verse incrementada en función a la gravedad del paciente. Desde esa perspectiva, el rol enfermero debe visualizarse como una misión que trasciende la condición del paciente desde el punto de vista físico, para imbuirse en el plano emocional y psicológico, dado el temor natural y la incertidumbre que surge en situación de alto riesgo (29).

#### **2.2.1.2. Dimensiones de la variable calidad de cuidados de enfermería**

##### **a) Dimensión interpersonal**

Se consideran en esta dimensión aspectos relacionados con el proceso que se llevan a cabo para brindar los cuidados de enfermería, enfocándose en las situaciones de comunicación que se deben establecer entre enfermeros y pacientes, así como el respeto, la cordialidad y la empatía que surge como producto de una interacción en la que priman la comprensión y el entendimiento (30).

##### **Dimensión entorno confort**

Aquí se abordan aspectos como la iluminación, la ventilación y las condiciones que debe reunir el ambiente en el que se desarrolla la atención, así también los cuidados que recibe el paciente, la alimentación, privacidad, limpieza y orden, factores de suma importancia para lograr la calidad de los cuidados de enfermería (30).

#### **2.2.2. Satisfacción de pacientes**

De manera general se puede señalar que la satisfacción es un indicador que permite evaluar la calidad de atención que se brinda a los usuarios y, en el ámbito de la salud, es definida como el grado de coherencia que existe entre la atención que se espera y aquella que se

recibe, siendo el personal enfermero el grupo profesional con mayor incidencia en el logro de la satisfacción de los pacientes (31).

Desde ese punto de vista se encuentra que la satisfacción se encuentra estrechamente asociada con las expectativas que todas las personas tienen acerca de un servicio o producto que va a recibir y que en este caso se despliega específicamente en el Servicio de Emergencias, ámbito que tiene una alta demanda de atención y requerimientos de cuidados humanizados especializados, de forma que se pueda responder de manera adecuada a las necesidades que se presentan, de ahí que también se le defina como la evaluación que realizan los pacientes acerca de la calidad de los cuidados de enfermería que reciben (32).

Dentro de los servicios de emergencia esta evaluación se torna especialmente necesaria, dado que es requerido tener en cuenta ciertos indicadores que permitan saber si se está cumpliendo con los estándares de calidad necesarios en los cuidados de enfermería que se realizan, a fin de tomar acciones de mejora continua que vaya incrementando el cumplimiento de los estándares y normas inherentes a dicho ámbito, en beneficio de los pacientes y su recuperación (33).

Para ello, conviene considerar que los cuidados de enfermería deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades reales de los pacientes, para lo cual se pueden considerar cuatro elementos medulares: acciones de enfermería, entorno, cuidado y salud, proceso que va variando y que es necesario ir evaluando para responder de manera eficaz y eficiente, buscando no solo la satisfacción del paciente, sino, sobre todo, su recuperación y bienestar (34).

### **2.2.2.1. Teorías que sustentan la variable satisfacción de pacientes**

Una de las principales teorías que se pueden considerar aquí, radican en la propuesta realizada por Hildegard Peplau y su modelo de cuidado para la enfermería, el cual está basado en las relaciones interpersonales que se establecen entre los profesionales enfermeros y los pacientes, señalando que la labor que realizan estos profesionales, les permite acercarse a las personas que tienen bajo su cuidado y comprender el significado que tiene para ellos la enfermedad, así como los comportamientos y emociones que les produce, de forma que pueden incorporar estos criterios al cuidado que brindan y guiarlos para encontrar la manera de sobrellevarla. De ello, dependerá el grado de satisfacción de los pacientes, situación que es relevante solo por el hecho de medir la calidad de la atención enfermera, sino porque esta sensación de satisfacción contribuirá para que el paciente siga las indicaciones que se le dan para mejorar su salud (35).

### **2.2.2.2. Dimensiones de la variable satisfacción del paciente**

#### **a) Dimensión técnico profesional**

Se centra en los conocimientos que poseen los enfermeros y que se pueden evidenciar durante los procesos de cuidado que desarrollan con los pacientes; del mismo se toman en cuenta los procedimientos que realizan en cada intervención, sus habilidades y destrezas, aspectos que ponen en práctica en el ejercicio de su labor (36).

### **Dimensión confianza**

Se centra en la empatía que se genera entre enfermeros y pacientes, con el objeto de comprender lo que está pasando y sintiendo de forma que pueda responder de manera efectiva a sus necesidades. En este sentido, prima la comprensión para poder brindar apoyo emocional, guardando el respeto dentro de la relación enfermero-paciente (36).

### **Dimensión educación del paciente**

Son las intervenciones de orientación y guía que realizan los profesionales de enfermería para prevenir complicaciones y fortalecer el proceso de recuperación (36).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

## **Hipótesis específica 2**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El método será hipotético deductivo, pues partirá de la teoría general para contextualizarla en un entorno específico que permitirá estudiar las variables calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes de emergencias y desastres. Asimismo, se formularán hipótesis para su respectiva contrastación, estimándose resultados respecto a la problemática de estudio (37).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque será cuantitativo, pues se hará uso de herramientas estadísticas que permitirán realizar el análisis de los datos recogidos, mediante la aplicación de los instrumentos seleccionados para medir las variables de investigación (38).

#### **3.3. Tipo de investigación**

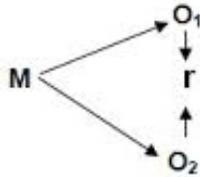
Será de tipo básica, ya que los resultados obtenidos permitirán enriquecer la literatura respecto a las variables que se abordan en la problemática de estudio, más aún en un ámbito tan demandante como es el área de emergencia (39).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Se ha proyectado usar el estudio observacional - no experimental, pues no habrá manipulación de variables de investigación.

Será transversal o transaccional pues el recojo de datos se realizarán un momento único del tiempo.

Tendrá alcance descriptivo, porque se realizará una descripción y caracterización de las variables y será correlacional ya que se contrastarán las hipótesis formuladas para determinar las posibles relaciones entre las variables (40).



M: pacientes atendidos en el servicio de emergencia

O1: Calidad de cuidados de enfermería

O2: Satisfacción de pacientes

R: relación existente entre las dos variables

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población, definida como el conjunto de elementos o individuos que tienen características comunes, estará conformada por 80 pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, tomando en cuenta los respectivos criterios de inclusión y exclusión:

#### **Criterio de inclusión**

- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional.
- Pacientes que se encuentren mental y físicamente aptos para participar en la investigación.
- Pacientes que den su aceptación formal para ser parte del estudio, a través del consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes atendidos en otras áreas de la Clínica Internacional.
- Pacientes que no se encuentren mental y físicamente aptos para participar en la investigación.
- Pacientes que no den su aceptación formal para ser parte del estudio, ni firmen el consentimiento informado.

### **Muestra**

La muestra estará integrada por toda la población previamente señalada, es decir los 80 pacientes que se atienden en Clínica Internacional - Lima.

### **3.6. Variables y operacionalización**

V1: Calidad de cuidados de enfermería

V2: Satisfacción de pacientes

**Variable 1:** Calidad de cuidados de enfermería

**Definición operacional:**

Conjunto de las prácticas más adecuadas y la utilización eficiente de los recursos por parte de las enfermeras del servicio de emergencia de la Clínica Internacional, con el fin de obtener un grado de satisfacción en los pacientes, respecto a la atención recibida en función a las dimensiones interpersonal y entorno-confort, que se medirán con un cuestionario.

**Tabla 1. Matriz operacional de la variable calidad de cuidados de enfermería**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Interpersonal	Comunicación	Ordinal	0-15 mala
	Cordialidad		16-21 – regular
	Respeto		22-28 buena
	Empatía		
Entorno-confort	Ventilación e iluminación.		0-19 mala
	Alimentación		20-24 regular
	Privacidad		25-28 buena
	Limpieza y Orden		
	Descanso		

**Variable 2:** satisfacción de pacientes

**Definición operacional:**

“Una parte inherente al servicio sanitario que consiste en la evaluación realizada por los pacientes acerca de la calidad de los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional, considerando las dimensiones técnico profesional, confianza y educación del paciente, que serán medidas mediante un cuestionario”

**Tabla 2. Matriz operacional de la variable satisfacción de pacientes.**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Técnico profesional	Conocimientos Procedimientos Habilidad Destreza		Satisfacción completa 42-54
Confianza	Empatía Comprensión Apoyo emocional Respeto	Ordinal	Satisfacción intermedia 30-41
Educación del paciente	Orientación Prevención Intervención educativa		Insatisfacción 18-29

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Son las acciones realizadas para la recolección, sistematización, registro y ordenamiento de los hallazgos y datos acerca de una problemática de investigación, los cuales deben ser concordantes con los objetivos de investigación. En esa línea, para fines de esta investigación se ha elegido la técnica de la encuesta (41).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Para medir la variable calidad del cuidado de enfermería se utilizará un cuestionario, adaptado por Escobar en el año 2015.

Está conformado por 28 preguntas estructuradas en dos dimensiones: (a) dimensión interpersonal (14 ítems); (b) dimensión entorno – confort (14 ítems).

La forma de calificación será: para la dimensión interpersonal: 0-15 mala; 16-21 – regular y 22-28 buena; para la dimensión entorno – confort: 0-19 mala; 20-24 regular y 25-28 buena.

El instrumento para realizar la medición de la variable satisfacción laboral, ha sido adaptado por Echenique en el año 2020.

Consta de 18 ítem, divididos en tres dimensiones: dimensión técnico-profesional (6 ítem); dimensión confianza (9 ítem) y educación del paciente (3 ítem).

La forma de calificación será: satisfacción completa: 42-54; Satisfacción intermedia: 30-41; Insatisfacción: 18-29.

### **3.7.3. Validación**

Para el caso de la variable cuidados de enfermería el proceso de validación fue llevado a cabo por Escobar en el 2015, mediante el criterio de juicio de expertos, obteniendo opinión favorable para la aplicación.

El instrumento para medir la variable satisfacción del paciente fue validado por Echenique en el año 2020, a través del juicio de expertos, con el cual obtuvo resultados favorables y el visto bueno para aplicación por parte de los jueces validadores.

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del cuestionario que permitirá la medición de la variable calidad de cuidados de enfermería obtuvo un coeficiente de 0,819 en el Alfa de Cronbach y el instrumento para medir la variable satisfacción de pacientes obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,96.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El primer paso para analizar la información recogida, a través de la aplicación de los cuestionarios, iniciará con la elaboración de una tabla Excel 2016; esta matriz ayudará a realizar el vaciado de datos en el SPSS vs. 26, con el objeto de elaborar los análisis estadísticos descriptivos, mediante las correspondientes tablas y figuras y el análisis inferencial que ayudará a determinar las posibles relaciones entre variables, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para desarrollar esta investigación se consideran los principios de la bioética que se precisan a continuación:

**Principio de autonomía**

Se aplicará desde el momento de establecer contacto con los pacientes que constituyen la muestra de estudio, a fin de explicarles en qué consiste la investigación, invitándolos a participar y respetando su deseo de ser parte o no del estudio. En caso de aceptación firmarán el consentimiento informado.

**Principio de beneficencia**

Se darán a conocer los beneficios de participar en el estudio, especialmente para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería dentro del ámbito de emergencia de la Clínica Internacional.

**Principio de maleficencia**

La participación de los pacientes no reportará daños algunos para su bienestar o salud.

**Principio de justicia**

Se tratará con respeto y sin discriminación alguna a todos los participantes del estudio.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

##### 4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar el problema	■	■																		
Buscar la literatura sobre la problemática	■	■																		
Elabora la situación problemática, marco teórico y antecedentes			■	■	■	■														
Establecer la justificación de la investigación					■	■														
Definir los objetivos							■	■												
Determinar enfoque y diseño									■	■										
Precisar la población, muestra y muestreo											■	■								
Seleccionar técnicas e instrumentos para recoger datos													■	■	■					
Definir aspectos bioéticos																	■	■		
Seleccionar los métodos de análisis de datos																		■	■	
Precisar datos administrativos																		■	■	
Elaborar apéndices																			■	■
Remitir para aprobación																			■	■
Sustentar el proyecto de estudio																				■

## 4.2. Presupuesto

INSUMOS	2022					TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	s/
1 Computadora	2700					2700
1 USB		50				50
Línea de internet	160	160	160	160	160	800
1 Celular	1100					1100
Lapiceros		3				3
Hojas de bond A4	30				30	60
Corrector		3			3	6
Libros		100		100	100	300
Fotocopias	30			30	30	90
Impresión de material		20			20	40
Anillados	10				15	25
Transporte	30	30	30	30	30	180
Alimentos	20	20	20	20	20	100
5354						

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder S et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health*. [Internet]. 2018; 6(1): 1196 – 1252. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Pan American Health Organization. Contribuciones de los profesionales de enfermería y de partería a la salud de las mujeres. *Relatos de la Región de las Américas*. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
6. Consejo Internacional de Enfermeras. Resumen de evidencia para políticas del Consejo Internacional de Enfermeras. [Internet]. 2021. Disponible en: [https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief\\_Nurse%20Shortage%20and%20Retention\\_SP.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf)
7. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*.

- [Internet]. 2021; 40(3): 212 – 221. Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
8. Estrada C, González LD. Sucesos adversos relacionados con el acto quirúrgico en una institución de salud de tercer nivel. *Revista Cubana de Salud Pública*. [Internet] 2018; 44(3). Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n3/e998/>
  9. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Lejía C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*. [Internet] 2020; 44: 1-2. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
  10. López M, Majo H. Situación de Enfermería en tiempos de COVID-19: una mirada panorámica. *Journal of American Health*. [Internet] 2020; 3(3): 48-58. Disponible en: <https://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/50/106>
  11. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
  12. Goyzueta A. Proceso de cuidado de enfermería en un paciente oncológico. *Peruvian Journal of Health Care and Global Health*. [Internet] 2020; 4(1). Disponible en: <http://revista.ucl.edu.pe/index.php/hgh/article/view/55>
  13. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Fem: Revista de la Fundación Educación Médica*. [Internet] 2021; 24(5): 277. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
  14. Kannan S, Ayudaiappan S, Annamahai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*. [Internet] 2020; 25(6): 471-475. Disponible en:

<https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735->

[9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan](https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan)

15. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Wiley Nursing Open*. [Internet] 2019; 6: 535 – 545. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
16. Semachev A, Gedamu H. Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*. [Internet] 2019; 19(52): 1-9. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-3898-3>
17. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. [Tesis de titulación] Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
18. García E. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del Área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018. [Tesis de titulación] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS\\_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidado de enfermería en observación del Servicio de Emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis de segunda especialidad en Emergencias y Desastres] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial

- en México. Ciencia UAT. [Internet] 2021; 5(2). Disponible en:  
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
21. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P. Quality in nursing: management, implementation and measurement. *Revista Médica Clínica Las Condes*. [Internet] 2018; 29(3): 278 – 287. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
22. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. Cienc. ciudad*. [Internet]. 2019; 16(2): 108-119. Disponible en:  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
23. Cabral M, Campos E, Da Silva M. Retos de la enfermería para la cobertura universal de salud: una revisión sistemática. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. [Internet]. 2016; 24. Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/k3vLWLWDZz33sxjrT64wsvv/?format=pdf&lang=es>
24. Carranza O, Chávarry P. Gestión de la calidad del cuidado enfermero en un servicio de quemados en un hospital público Chiclayo 2020. *Rev Recién*. [Internet]. 2021; 10(2). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/86>
25. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. Cienc. ciudad*. [Internet]. 2019; 16(2): 108 – 119. Disponible en:  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
26. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz. Med*. [Internet]. 2019; 19(1). Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
27. Ortega M, Suarez M, Jimenez M. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la

- calidad del servicio de enfermería. *Index Enferm.* [Internet]. 27 (1-2). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025)
28. Díez J. Cuidados de enfermería en el postoperatorio inmediato del trasplante cardíaco. *Rev. Portales Médicos.* [Internet]. 2021; XVI(6): 275. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuidados-de-enfermeria-en-el-postoperatorio-inmediato-del-trasplante-cardiaco/>
29. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev. Cuba. Enferm* [Internet]. 2015; 31(3). Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-797689>
30. Escobar D. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna-2015. [Tesis de titulación]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2015. Obtenido en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2177>
31. Loureiro F, Borges Z. Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enferm. glob.* [Internet]. 2021; 20(62): 129-144. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.429701>
32. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research.* [Internet]. 2019; 47: 46-51. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
33. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario.* [Internet]. 2019; 18(1): 027-036. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
34. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev salud pública.*

- [Internet] 2018; 20(2): 254-257. Disponible en:  
<https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
35. Elers Y, Gilbert M. Relación enfermera – paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cub Enferm. [Internet] 2016; 32(4): 126-136.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
36. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP. Las Palmas, Surco 2019. [Tesis de titulación].  
Lima: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>
37. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
38. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
39. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
40. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018
41. Flores J. Construyendo la tesis universitaria. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011.

## **ANEXOS**

## 6.1. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar cuál es la relación entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</li> <li>Determinar cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</li> </ol>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1: calidad de cuidados de enfermería</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Interpersonal</li> <li>Entorno- confort</li> </ol> <p><b>VARIABLE 2: satisfacción de pacientes</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Técnico profesional</li> <li>Confianza</li> <li>Educación del paciente</li> </ol>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b> Cuantitativo</p> <p><b>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION:</b></p> <p>Método: hipotético deductivo Tipo: básica Diseño: Observacional -No experimental- transversal Alcance: descriptivo - correlacional</p> <p><b>POBLACION/MUESTRA:</b> 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional</p>



10	Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
11	Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
12	Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.			
13	Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.			
14	Si Ud., tuene dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.			

<b>DIMENSIÓN ENTORNO – CONFORT</b>				
15	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.			
16	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentra limpio.			
17	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
18	Observa Ud. que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
19	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan porque descansa			
20	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado tengan buena ventilación.			
21	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
22	Observa Ud. descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle su medicamento.			
23	Observa limpio en ambiente donde se encuentra hospitalizado			
24	Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
25	Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado			
26	Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
28	Durante su estancia en el hospital, Ud. Se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera			

**Instrumento 2: para medir la variable satisfacción de pacientes**

El cuestionario consta de 18 ítems. Además, se divide en tres dimensiones: Técnico profesional, confianza y educación al paciente.

Solo marcara una de las alternativas siguientes: siempre, a veces o nunca.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Técnico profesional</b>				
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.			
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizas.			
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.			
<b>DIMENSIÓN 2: Confianza</b>				
7	La enfermera se muestra contenta cuando la atiende			
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.			
9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.			
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar un problema.			
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.			
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
<b>DIMENSIÓN 3: Educación al paciente</b>				
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible			
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.			
18	La enfermera le explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

### **6.3. Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título: **“CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL – LIMA, 2022”**. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022”

**Nombre del investigador principal:** Lic. Enf. Zuñiga Andrade Rosaluz.

**Propósito del estudio:** determinar cuál es la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Internacional – Lima, 2022.

**Participantes:** pacientes atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional

**Participación:** sí

**Participación voluntaria:** sí

**Beneficios por participar:** Ninguna

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguna

**Costo por participar:** Ninguno

**Remuneración por participar:** Ninguna

**Confidencialidad:** sí

**Renuncia:** No aplica

**Consultas posteriores:** sí

**Contacto con la investigadora:** celular: 912 091 030 . Email:

## **Declaración de consentimiento**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....