



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería

Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la
satisfacción del paciente en el servicio de emergencias
de la clínica privada, Lima-2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Zurita López, Diana Milagros

Código ORCID: 0000-0001-8995-9557

Asesor: Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

Código ORCID: 0000-0001-9418-6632

Lima, Perú

2022

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

Yo,... **ZURITA LOPEZ DIANA MILAGROS** egresado de la Facultad deCiencias 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 SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE LA CLÍNICA PRIVADA, LIMA-2022”** Asesorado por el docente: Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama DNI ... 40704687 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>..... tiene un índice de similitud de (10) (diez) % con código __oid:____oid:14912:209431600_____ 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
ZURITA LOPEZ DIANA MILAGROS
 DNI:46658567

.....
Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado



Firma
 Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama.
 DNI: ...40704687.....

Lima, ... 1...de.....de marzo..... de.....2023.....

DEDICATORIA

A la Clínica Privada, por la confianza , consejos , apoyo en todas mis metas y proyectos que me han inclinado en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Clínica Privada que ha sido mi casa trabajo con su fuerza y fortaleza en todo momento de mi vida, a mis jefes y compañeros que contribuyeron con sus conocimientos y a todas las personas que me ayudaron a lograr esta meta tan importante en mi vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivo de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Practica	15
1.5. Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1. Temporal	15
1.5.2. Espacial	15
1.5.3. Recursos	15
	v

2. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.1.1. Internacionales	16
2.1.2. Nacionales	18
2.2. Bases Teóricas	20
2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería	20
2.2.1.1. Definición de Calidad	20
2.2.1.2. Definición de Cuidado	20
2.2.1.3. Cuidado del profesional en enfermería	20
2.2.1.4. Cuidado de enfermería a través de la historia	21
2.2.1.5. Calidad del cuidado del profesional en enfermería	22
2.2.1.6. Calidad del cuidado de enfermería en emergencia	22
2.2.1.7. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería	22
2.2.2. Satisfacción del Paciente	23
2.2.2.1. Definición de Satisfacción.	23
2.2.2.2. Satisfacción del paciente con el servicio de enfermería.	23
2.2.2.3. Elementos influyentes en la satisfacción del paciente	24
2.2.2.4. Satisfacción de pacientes en el área de emergencia	24
2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción del paciente.	25
2.2.3. Enfermería	26
2.2.3.1. Teoría de Enfermería	26
2.3. Formulación de hipótesis	28

2.3.1.	Hipótesis General	28
2.3.2.	Hipótesis Específicas	28
3.	METODOLOGÍA	30
3.1.	Método de la investigación	30
3.2.	Enfoque de la investigación	30
3.3.	Tipo de investigación	30
3.4.	Diseño de la investigación	30
3.5.	Población, muestra y muestreo	31
3.5.1.	Población	31
3.5.2.	Muestra	32
3.5.3.	Muestreo	32
3.6.	Variables y operacionalización	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1.	Técnica	35
3.7.2.	Descripción de instrumentos	35
3.7.2.1.	Instrumento para medir la variable: Calidad del cuidado de enfermería	35
3.7.2.2.	Instrumento para medir la variable: Satisfacción del paciente	36
3.7.3.	Validación	37
3.7.4.	Confiability	37
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	38
3.8.1.	Plan de procesamiento de datos	38
3.8.2.	Plan de análisis de datos	38

3.9. Aspectos éticos	38
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	40
4.1. Cronograma de actividades	40
4.2. Presupuesto	41
4.2.1. Recursos	41
4.2.1.1. Humanos	41
4.2.1.2. Presupuesto	41
5. REFERENCIAS	42
ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de consistencia	52
Anexo 2: Herramienta de recolección de datos	55
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	60

RESUMEN

El área de emergencias es una zona crítica de todo centro hospitalario, necesitando siempre que se haga una atención rápida, oportuna y eficaz; esto debido por la alta condición de riesgo en la salud por la que acuden las personas, es por ello por lo que la calidad del cuidado de enfermería toma relevancia, teniendo que ser también oportuno, continuo y permanente para la rápida solución de problemas de los pacientes y de todo aquel que necesite auxilio. Es por ello que, el estudio tiene por objetivo “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Good Hope, Lima-2022”. El método de investigación será Hipotético-deductivo, el tipo será aplicada, el diseño planteado será No experimental, transversal y correlacional. La población estará constituida por 280 pacientes y la muestra por 162 usuarios que acuden del servicio de emergencia Clínica Good Hope en el día. Se aplicará dos instrumentos; el “Cuestionario de la Calidad del cuidado de enfermería” y el “Cuestionario de Satisfacción del cuidado CARE-Q” (Caring Assessment Questionnaire). Para la realización de la parte estadística Como parte de la estadística se realizará la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, ello para saber si se trabajará con la prueba de correlación de Rho de Spearman o Chi cuadrado de Pearson.

Palabras clave: Calidad, cuidado de enfermería, satisfacción, paciente, emergencia.

ABSTRACT

The emergency area is a critical area of any hospital center, always needing a fast, timely and effective care; this is due to the high-risk condition in health for which people come, that is why the quality of nursing care takes relevance, having to be also timely, continuous, and permanent for the rapid solution of problems of patients and anyone who needs help. Therefore, the study aims to "determine the relationship between the quality of nursing care and the level of patient satisfaction in the emergency department of the Good Hope Clinic, Lima-2022". The research method will be hypothetical-deductive, the type will be applied, the design will be non-experimental, cross-sectional, and correlational. The population will consist of 280 patients and the sample will consist of 162 users who come to the Good Hope Clinic emergency service during the day. Two instruments will be applied: the "Quality of Nursing Care Questionnaire" and the "Caring Assessment Questionnaire CARE-Q". As part of the statistics, the Kolmogorov-Smirnov normality test will be performed to determine whether to work with the Spearman's Rho or Pearson's Chi-square correlation test.

Keywords: Quality, nursing care, satisfaction, patient, emergency, nursing care

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El personal de enfermería es la columna vertebral del sistema de salud, estos representan más de la mitad del personal que labora en atención sanitaria en todo el mundo y brindan servicios esenciales en todo el sistema de salud (1). La Organización Panamericana de la Salud (OPS) en su reporte a nivel mundial en el 2020, indica que el personal de enfermería es uno de los grupos ocupacionales más grande del sector salud, conformado aproximadamente por el 59% de todo sistema sanitario y, sin embargo, no es suficiente para satisfacer la creciente demanda (2).

Según el estudio realizado en Perú por Taype, et al. la saturación del área de emergencias es de los principales problemas de los servicios de salud y es ocasionada principalmente por falta de citas, falta de medicamentos del centro hospitalario y acudir por voluntad propia del paciente (3), unido a ello el aumento de conflictos internos, los constantes accidentes y nuevas enfermedades desencadenan una reducción en la capacidad de atención en el área generando insatisfacción en los pacientes frente a la atención recibida (4).

El área de emergencias es un lugar donde se requiere una atención rápida, oportuna y eficiente por la condición de alto riesgo de los pacientes que acuden ahí, por lo tanto, la calidad del cuidado de enfermería toma relevancia, teniendo que ser también oportuno, continuo y permanente para solucionar los problemas de los pacientes (5) pues

este cuidado basa en la interacción estrecha entre el paciente y la enfermera, y por consiguiente especial, único e interpersonal (6). Su evaluación permite mejorar el trato y reducir los errores clínicos y administrativos, logrando un mejor manejo del paciente.

(7)

A nivel mundial, estudios realizados en los últimos 5 años mostraron que la satisfacción de los pacientes con la calidad de cuidados de enfermería fue del 69% en Irán, del 67% en Kenia y del 33% en Ghana, en Irak, Brasil y Egipto mostraron que la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería era alta en contraste con India donde la mayoría de los pacientes hospitalizados tenían una mala percepción respecto a la calidad de los cuidados por parte del profesional en enfermería (8).

En el Perú, Hernández et al. en su estudio en el año 2019 evidenció que según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) se reporta un nivel de satisfacción del paciente del 73,9%, mientras que los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales el nivel es del 66,7% cifra que es inferior a la media nacional presentada por las demás instituciones que prestan servicios (9).

A nivel local, un estudio realizado en el 2020 en el hospital Rebagliati puso en evidencia que 23,5% de reclamos son por el inadecuado trato por parte del personal asistencial, un 23% por demora en la atención y 13,9% por desacuerdo del paciente con la atención o tratamiento recibido en el área de emergencia (10).

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería se consolida como el predictor más importante de la satisfacción general, siendo un objetivo importante de cualquier organización sanitaria, pues si se identifican las expectativas de los pacientes, se puede ajustar el rendimiento de los servicios que se ofrecen (11) y comprender la relación entre la

satisfacción de los pacientes y el nivel de atención en los cuidados de servicios de emergencias para tener una visión clara del funcionamiento interno, pues un rendimiento deficiente de los servicios de emergencias también afecta al rendimiento de otros departamentos del hospital (12).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada Lima-2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente científico/técnico de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022?
2. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022?
3. ¿Cómo se relaciona la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022”

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar cómo se relaciona la dimensión componente científico/técnico de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.
2. Determinar cómo se relaciona la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.
3. Determinar cómo se relaciona la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica del estudio se centra en que se revisará la bibliografía de satisfacción y la calidad de los cuidados de los enfermeros para obtener resultados que permitan actualizar el conocimiento que se tienen en el área de emergencias, de esta manera se estará generando nuevo conocimiento para para futuros investigadores.

1.4.2. Metodológica

Como metodología el proyecto se justifica mediante el logro los objetivos propuestos permitiendo el empleo de técnicas de investigación como el cuestionario CARE-Q de satisfacción y un cuestionario para valorar la calidad del cuidado de enfermería, instrumentos que han pasado por un proceso de validez y confiabilidad. Ambas herramientas, permitirán la recolección de la información y ofrecerán a otros investigadores resultados, así como información y sugerencias a la problemática que se ha identificado.

1.4.3. Practica

La justificación práctica de este estudio brindará informe y data sobre la percepción que posee el usuario sobre la satisfacción relacionado con la calidad de los cuidados de los enfermeros, basados en las experiencias y en las interacciones enfermero/paciente, así como su entorno, permitiendo con esto, replantear y reformular nuevos estilos y formas de brindar una atención humanizada y de calidad en el área de emergencia de la Clínica Privada, 2022.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se ejecutará entre el mes de agosto y noviembre del 2022.

1.5.2. Espacial

El proyecto de investigación se efectuará en el área de emergencia de la Clínica Privada.

1.5.3. Recursos

Los recursos por utilizar serán los siguientes: insumos de oficina (paquetes de papel bond, lapiceros, corrector cinta, lápiz, engrapador, archivador, cuaderno de registro), también se usará una laptop (equipo ofimático) para la exposición del trabajo en el programa Office 365 (Word), para la realización de la parte estadística (descriptiva e inferencial) se contratará a un asesor estadístico y por último indicar que el trabajo será autofinanciado por la investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Leyes (2021), tuvo como objetivo “analizar la calidad del cuidado de enfermería y su relación con el grado de satisfacción en la atención del usuario que asiste a la emergencia del Centro de Salud Tipo C de San Rafael”. Realizando un estudio de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada 97 personas y elegida por conveniencia. Utilizó el cuestionario como herramienta de recolección de datos. Donde encontró que el cuerpo de enfermería satisface las necesidades que tenga el paciente, donde la comunicación entre paciente-enfermero tuvo una aceptación del 90%, referente al tema de confiabilidad obtuvo un 98%, la muestra calificó la resolución de problemas por parte del cuerpo de enfermeros como bueno en un 47% y la resolución oportuna de afecciones con un 89% de aceptación. Concluyendo que la calidad de servicio brindada por los profesionales de salud es positiva, lo que refleja la satisfacción positiva con la muestra de estudio (13).

Cárdenas (2019), tuvo como objetivo central “el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado de enfermería prestados en urgencias”. Realizando un estudio de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los usuarios que asistieron en el mes de mayo del 2019 con una muestra de 30 personas. Como utilizó el cuestionario Care-Q. Como principales resultados

respecto a las categorías de atención de enfermería; “accesibilidad”, “explica y facilita”, “confort”, “anticipa”, “confianza”, “monitorea y seguimiento”, “educa”, se evidenciaron porcentajes positivos de aceptación, pero no de manera óptima, esto debido a que en ninguna de las preguntas se obtuvo un porcentaje mayor al 25% de satisfacción percibida. Concluyendo que el nivel de satisfacción percibida de los usuarios en relación al servicio de enfermería brindado es de un nivel aceptable, pero a su vez se considera que puede mejorar, evidenciando la estrecha y directa relación que guardan las variables de satisfacción del usuario y la atención de los enfermeros de urgencias (14).

Suprajitno, Kartika y Budi (2020), tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Hospital Católico Budi Rahayu Blitar”. Realizando un estudio correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra fue de 80 pacientes internos del lugar, los cuales fueron sometidos a cuestionarios para medir las variables de estudio. Donde encontraron que los pacientes se encontraban “satisfechos” y “muy satisfechos” respecto al comportamiento de cuidado de los enfermeros en el Hospital Católico con un 92,5%. A su vez se evidencia que la prueba de Spearman obtuvo un P-valor de 0,000 y un $r=0,618$. Concluyendo que existe correlación fuerte y positiva entre las variables calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente (15).

Sirajudin, Insana y Agianto (2016), tuvo como objetivo “es determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la sala de emergencias del Hospital Ratu Zalecha, Kalimantan del Sur, Indonesia”. Realizando un estudio correlacional-analítico de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población fue de 341 y la muestra fue de 285 pacientes de emergencias. Los pacientes fueron sometidos a cuestionarios para medir las variables de estudio.

Donde encontraron que un 92,8% de los encuestados se sintieron satisfechos con los comportamientos de cuidado de los enfermeros y un 87,3% indicaron estar satisfechos con el confort dado por el mismo personas. Concluyendo con la existencia de una relación positiva entre el comportamiento de cuidado y el confort brindado por el personal de enfermería del área de urgencias con la satisfacción del paciente que acude a dicha área (16).

2.1.2. Nacionales

Fabían (2017), tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería”. El estudio fue de descriptivo-correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo retrospectivo. La muestra estuvo constituida por 142 pacientes, los cuales se le aplicaron dos cuestionarios. Como resultados encontraron que en todas las dimensiones lo encuestados indicaron encontrarse medianamente satisfechos; tales como la dimensión “humana” (93,7), “oportuna” (91,3%) y por último “segura” (63,7%). Respecto a la variable “cuidado enfermero”, se evidenció que la percepción de la atención brindada es regular con un 58,7%. Concluyendo que entre las variables no existe una relación significativa con un p-valor de 0,302 (17).

Reyes (2021), tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias”. La metodología de estudio fue de correlacional, de corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 2000 personas y la muestra fue delimitada a 179 pacientes. Se utilizó dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Encontró que un 56,4% de la muestra indicaron percibir regular de la calidad de enfermería y respecto a la satisfacción un 75,4% indicaron estar insatisfecho por el servicio. Concluyendo y afirmando que entre las

variables cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente mostraron una correlación Chi cuadrado positiva con un p-valor de 0,000 (18).

Sopan y Vásquez (2019), tuvo como objetivo “determinar si existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en estrategias sanitarias del Hospital Jerusalén, La Esperanza, Trujillo”. La metodología de estudio fue de correlacional, de corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 85 personas mayores de edad y la muestra fue de 70 personas que se atendieron en el hospital. Utilizaron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Concluyendo que entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería mostraron una relación positiva con valor Chi cuadrado de 48,060 y un p-valor de 0,000 (19).

Martino (2021), tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital I Moche”. El estudio fue de correlacional, de corte transversal, no experimental y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 1881 personas mayores de edad y la muestra fue de 73 personas que se atendieron en el hospital. Utilizó dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Un 73,33% calificó como buena la calidad del cuidado de parte del cuerpo de enfermeros y un 57,53% indicaron estar satisfechos con el servicio brindado. Concluyendo que entre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado que brinda el servicio de enfermería se relacionan significativamente entre las variables (X^2 : p-valor < 0,01 = 0,000 (20).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

2.2.1.1. Definición de Calidad

Carro, et al. (21) indican que la calidad es un conglomerado de características y atributos que tiene un producto o servicio y que es valorado de manera positiva o negativa por un usuario cuando este intenta satisfacer una necesidad propia.

Por su parte Peiró indica que “la calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto” (22).

2.2.1.2. Definición de Cuidado

El término cuidado refiere a la acción de cuidar, proteger, salvaguardar o asistir. Esto implica el poder ayudar a otro ser humano, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y si ha sufrido algún tipo de daño poder asistirlo para su mejoría (23).

Por su parte Hidalgo y Altamira, indican que “el cuidado es la clave de la esencia humana” y que el ser humano a partir de ello genera sensibilidad, empatía, solidaridad y amabilidad con otros seres humanos, en el momento en el que el hombre el sentido de cuidado con su prójimo, a partir de ese momento perderían su humanidad y su diferenciador con otras especies (24).

2.2.1.3. Cuidado del profesional en enfermería

Según el Colegio de Enfermeros del Perú en su “Reglamento de la Ley N° 27669 del Trabajo del Enfermero”; indica que el profesional en la carrera tiene como misión el cuidado integral de toda persona desde su concepción hasta su fallecimiento, prestando sus servicios y conocimientos de manera científica, humanista, sistemática, así como preventiva y de rehabilitación; con el fin de la mejora oportuna de los pacientes de los centros hospitalarios (25).

Por su parte Juárez y García, indica que entienden el termino cuidado de enfermería al cumulo de funciones orientados que tiene el profesional enfermero para la prevención, curación y rehabilitación de toda persona que necesite mejorar su estado de salud tanto física y/o mental (26).

2.2.1.4. Cuidado de enfermería a través de la historia

- Etapa doméstica del cuidado: La labor del cuidado en un inicio de la historia era realizado por las mujeres, quienes se encargaban de velar por la salud de los niños y ancianos de la época.
- Etapa vocacional del cuidado: el cuidado de las personas ya no se considera una obligación de parte de las mujeres, sino se lo coloca como un acto de amor al prójimo, teniendo una cercanía con la religión del cristianismo, a esta altura el cuidado de enfermería termina siendo un acto altruista y de misericordia. En su mayoría termina siendo realizado por mujeres, pero el papel del sexo masculino también termina teniendo un papel importante.
- Etapa técnica: En esta etapa el cuidado sufre una evolución importante, esto debido a que las personas que realizan cuidados de enfermería terminan siendo ya personas preparadas y con algún tipo de estudio en el campo de la medicina, la ciencia termina teniendo un papel importante en la evolución de los cuidados que se realiza a las personas.
- Etapa profesional: En esta etapa se establece la disciplina de enfermería como una profesión, cuyo principal eje de desarrollo es el cuidado de calidad hacia las personas que se encuentren con la salud deteriorada, recién nacidos y/o personas mayores. Este reconocimiento de la profesión se da hasta el día de hoy, dando el valor significativo e importante que realizan estos profesionales en la mejora de la salud de la población (27).

2.2.1.5. Calidad del cuidado del profesional en enfermería

Zarza indica que la calidad del cuidado es basada en la falta de deficiencias que tiene el enfermero al momento de realizar sus actividades de cuidado, dejando satisfechos a los pacientes que atienden (28).

Por su parte la Organización Mundial de la Salud, indica que la calidad del cuidado de enfermería, son todas aquellas acciones que realiza de manera eficiente, eficaz y oportuna el profesional de enfermería, haciendo uso de todas sus capacidades físicas y mentales (conocimientos) con el objetivo de la mejora en salud del paciente que tenga o no a su cargo y sin ningún tipo de discriminación (29).

2.2.1.6. Calidad del cuidado de enfermería en emergencia

La calidad del cuidado de enfermería dentro del área de emergencia es de un enfoque de actividades múltiples, esto debido a la naturaleza del área; el profesional enfermero que trabaje dentro del área de emergencia debe encontrarse capacitado para actuar en situaciones tales como; personas que hayan sufrido accidentes de tránsito y/o aéreos, personas con quemaduras, atención de personas que hayan sido afectadas por catástrofes naturales o atentados terroristas, pandemias o virus de propagación letal, entre otros; y donde tiene que hacer uso de todas sus facultades en mejora de la salud de los pacientes (30).

2.2.1.7. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

“La calidad del cuidado del enfermero” está compuesta por tres dimensiones:

- **Componente científico/técnico:** Es el conjunto de técnicas, habilidades y conocimientos que tiene el profesional de enfermería y que utiliza al momento de atender a una persona. Este debe estar en constante capacitación según las mejoras tecnológicas y científicas.

- Componente interpersonal: Es vínculo que crea el enfermero con el paciente, generando un sentido de empatía, respeto y comunicación.
- Componente del entorno: Son los elementos tangibles que puede brindar el enfermero hacia el paciente dentro de su estancia en el área de emergencia (31).

2.2.2. Satisfacción del Paciente

2.2.2.1. Definición de Satisfacción.

Según Hammond, define la satisfacción como la respuesta positiva o negativa de un usuario sobre un servicio, producto, marca, establecimiento u otro elemento, el cual percibe y juzga según sus características de calidad, resolución de problemas y utilidad (32).

Llevado al ámbito de salud, Febres y Mercado, indican que toda institución (estatal o privada) debe estar en una constante búsqueda de la máxima satisfacción de sus pacientes y a su vez el conocer que tan satisfechos se encuentran los usuarios, permitirá conocer cuáles son las debilidades y fortalezas de los servicios o productos brindados (33).

2.2.2.2. Satisfacción del paciente con el servicio de enfermería.

Jenkinson, et al., señalan que la satisfacción del paciente se encuentra representada por las acciones y conocimientos del profesional sanitario en la atención o aspectos de la atención que brindan al paciente, y esta puede ser de buena o mala calidad según el nivel de satisfacción que tenga el usuario (34).

Por su parte Ahmad, et al., definen a la satisfacción del paciente la relación que existe entre la atención ideal brindada por el cuerpo de enfermeros versus las expectativas y percepciones que tiene el paciente (35).

2.2.2.3. Elementos influyentes en la satisfacción del paciente

- **Fiabilidad:** Se analiza la capacidad técnica y práctica del enfermero, el paciente se siente satisfecho y seguro al tener a una persona que haga notar su experiencia dentro de sus actividades, lo que genera que se sienta en confianza con el profesional.
- **Comunicación/información:** El enfermero debe generar un lazo de comunicación fluido con el paciente, esto genera que el sentimiento de empatía sea mucho mayor y se sienta en confianza y seguro de poder indicarles todas las dolencias que presente durante su periodo de tratamiento.
- **Cortesía/trato:** Estos dos elementos son los más valorados y percibidos por un paciente, aquel paciente que sienta que es no es tratado de una forma correcta o con cortesía, optará por ponerse a la defensiva lo que generaría un conflicto entre paciente y enfermero.
- **Seguridad:** El tener un precedente positivo de satisfacción con un paciente puede generar que se sienta seguro con el profesional en enfermería. Si en alguna ocasión el profesional fallará en una actividad, el paciente no podría tomar a mal ello, argumentado que no todos son perfectos y podría dejar pasar este impase por aquella ocasión. (36)

2.2.2.4. Satisfacción de pacientes en el área de emergencia

Arteta y Palacio, indican que uno de los parámetros que califica un paciente al estar en el área de emergencia, son los cuidados que brinda el cuerpo de enfermeros durante su estancia. Dentro de los puntos que evalúan los usuarios son la cortesía, experiencia, apoyo, tiempo brindado en la atención, meticulosidad del cuidado y conocimientos médicos que tenga los enfermeros (37).

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción del paciente.

Larson y Ferketich a su vez indican que la satisfacción del paciente es el nivel de complacencia que puede generar un profesional de enfermería en el paciente, mediante los recursos que este posea (conocimiento técnico, científico y habilidades) y que está sujeto al cumplimiento de las expectativas que este puede generar en el usuario. Planteando los siguientes factores de evaluación de satisfacción del usuario respecto al servicio brindado por el enfermero.

- **Accesibilidad:** Hace referencia al acceso que tiene el paciente de recibir los cuidados por parte del enfermero.
- **Explica y facilita:** Es la capacidad que tiene el enfermero de explicar todo lo referido a la condición que tiene el paciente, tanto desde su tratamiento hasta su rehabilitación; este debe de brindar información clara y precisa, de tal manera que el paciente tenga conocimiento de todo su proceso de recuperación.
- **Confort:** Es la comodidad y confort que debe de brindar el enfermero hacia el paciente durante su proceso de tratamiento y recuperación en el área hospitalaria.
- **Se anticipa:** Todo enfermero debe tener planes de prevención y contingencia, con la idea de que, si el paciente llegará a presentar alguna complicación, este tenga una reacción inmediata para salvaguardar su salud y vida del usuario.
- **Mantiene relación de confianza:** El enfermero debe realizar acciones que hagan que se cree un vínculo de confianza de enfermero-paciente, para que este se sienta seguro con la persona que lo está atendiendo, esto ayuda a una recuperación pronta.
- **Monitorea y hace seguimiento:** Es el monitoreo y seguimiento realizado por el especialista en enfermería, esto con el fin de garantizar la calidad del cuidado que se está realizando a los pacientes que tiene a su cargo (38).

2.2.3. Enfermería

“La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio y cuya esencia es el respeto a la vida y el cuidado del ser humano; correspondiéndole para ello, realizar el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud presentes o potenciales” (39).

Por su parte; Raile y Marriner, indica que el objetivo e intención de la enfermería es el poder generar un lazo de confianza y afinidad con el paciente durante todo el proceso en el que profesional se encuentra cuidándolo, esto con la intención de poder conocerlo y poder cuidar él, de una forma efectiva. Todo esto genera que el paciente se sienta como una persona resguarda por un profesional capaz y que estará en todo momento preocupándose por su salud física y mental (40).

2.2.3.1. Teoría de Enfermería

Virginia Henderson fue una de las más influyentes enfermeras estadounidenses de los años 90. Estuvo involucrada en la segunda guerra mundial como enfermera, donde es que nace su interés por el cuidado de otras personas y la profesión que seguiría por el resto de su vida (41).

Henderson define a la enfermería como;

“La única función de la enfermera es ayudar al individuo, sano o enfermo, en la realización de aquellas actividades que contribuyan a su salud o a su recuperación (o a una muerte tranquila), actividades que realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad y el conocimiento necesarios. Así mismo, es preciso realizar estas acciones de tal forma que el individuo pueda ser independiente lo antes posible” (42)

El concepto central de Henderson se basa en la independencia de la persona, ella expone que todo enfermero tiene como misión de cuidar a una persona usando todas las

herramientas disponibles, mediante cuidados de calidad, hasta que la persona logre su independencia, eso quiere decir que la persona sea capaz de satisfacer sus propias necesidades. Henderson expone 14 necesidades que una persona debe de realizar, estas son las denominadas “14 necesidades de Henderson” (42)

Por su parte, se encuentra la teoría de la enfermera Kristen M. Swanson denominada “Teoría de los cuidados” realizada en 1991. La autora indica que “los cuidados son una forma educativa de relacionarse con un ser apreciado hacia el que se siente un compromiso y una responsabilidad personal” (43). A su vez indica que el cuidado que debe realizar el enfermero debe realizarse con la máxima calidad posible, dando un cuidado confortable, con competencia y preservando siempre la dignidad de la persona (44).

Swanson plantea su teoría en base a 5 procesos básicos de cuidados de enfermería:

- Conocimiento: Lo importante dentro de un proceso de cuidado de una persona es poder conocerle sin prejuicios ni etiquetas, este debe ser tratado con el mayor de los respetos posibles, entendiendo y empatizando con cada actividad que este realice durante su proceso.
- Estar con: Es la forma en como se involucra el enfermero con su paciente, debe hacer sentir su presencia, generando un sentimiento de confort y seguridad, donde el paciente sienta que tiene la disponibilidad del enfermero cuando este lo requiera.
- Hacer por: “Hacer por significa hacer por otros lo que se haría para uno mismo”. Tratar al paciente como si uno fuera el enfermo, tener esa capacidad de

adelantarse a los hechos y mediante habilidad y competencia poder cuidar al paciente de manera óptima.

- Mantener las creencias: “Es mantener la fe en la capacidad del otro de superar un acontecimiento o transición y de enfrentarse al futuro con significado, creyendo en la capacidad del otro y teniéndolo en alta estima, manteniendo una actitud llena de esperanza”
- Posibilitar: es educar y poder dar herramientas útiles al paciente mediante recomendaciones para que este pueda aplicarlo en momentos de crisis, cabe indicar que esto debe de ir de la mano con recomendaciones de otros profesionales de la salud como son doctores, farmacéuticos y/o terapeutas (44).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”

Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”

2.3.2. Hipótesis Específicas

1. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/técnico de la calidad cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”

2. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal de la calidad cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”
3. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente del entorno de la calidad cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método utilizado será el hipotético-deductivo porque se buscará aceptar o refutar las hipótesis que se han planteado, así como deducir las conclusiones para contrastarla con los hechos (45).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo porque se medirán las características de las variables calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente, para posteriormente proceder analizar los resultados obtenidos a través procesos estadísticos y matemáticos para probar la hipótesis (46).

3.3. Tipo de investigación

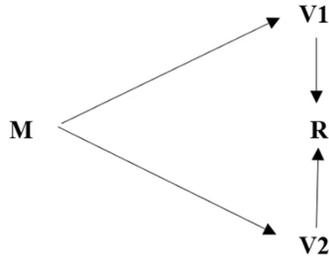
La investigación por realizar será de tipo aplicada porque se utilizará el método científico con la finalidad de identificar y solucionar una necesidad, en este caso conocer si entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción existe dependencia (47).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación de tipo observacional-no experimental porque no se manipulará las variables de estudio en ningún momento, también se utilizará un corte transversal porque ya que los datos serán tomados en un solo momento (agosto-setiembre del 2022), así como de alcance correlacional porque busca conocer si se

mantiene una relación positiva directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes (48).

Donde:



V1 = Variable de estudio 1 – “Calidad del cuidado de enfermería”

V2 = Variable de estudio 2 – “Nivel de satisfacción”

R = Correlación entre las variables

M = Muestra de estudio

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Constituido por 280 pacientes que acuden del servicio de emergencia Clínica Privada en el día.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que deseen participar de manera libre y que firmen el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que han sido atendidos en el área de emergencia, y su diagnóstico corrobora una emergencia real.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que sufren de problemas mentales o no puedan valerse por sí mismo

- Pacientes que han sido atendidos en el área de emergencia, y su diagnóstico indica que es una urgencia o debe pasar por medicina general.

3.5.2. Muestra

La muestra estará constituida por 162 pacientes que asisten al servicio de emergencia Clínica Privada en el día. Esta una porción de la población que se extrae de manera conveniente y que presentan las mismas características que definen a la población (49).

Para obtener la muestra se aplicará la fórmula para muestras finitas la cual es:

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

Donde:

Z = Nivel de confianza del 95% - valor Z = 1,96

N = La población de estudio

p = probabilidad de éxito = 0,50

q = probabilidad de fracaso = 0,50 (p-0,05)

e = margen de error = 0,05

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{280 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (280 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 162.12$$

3.5.3. Muestreo

El tipo de muestreo empleado es el no probabilístico porque el investigador no seleccionará las muestras al azar sino basado en su juicio, dentro de este se utilizará el

muestreo por conveniencia de manera, que podamos escoger la muestra que se coincida los criterios de inclusión que estamos buscando (50).

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1. Variable y operacionalización: Calidad del cuidado de enfermería

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad del cuidado es basada en la falta de deficiencias que tiene el enfermero al momento de realizar sus actividades de cuidado, dejando satisfechos a los pacientes que atienden. (28)	Se utilizará el cuestionario de instrumento de la calidad del cuidado de enfermero, el cual estará enfocada en medir la calidad de enfermería por parte de los pacientes, su escala de medición será Tipo Likert. (31)	Componente Técnico/Científico	Conocimientos	Ordinal	Calidad de cuidado alta
				Eficacia		
				Seguridad		
				Técnicas		
				Habilidades		
				Efectividad		
			Respeto	Calidad de cuidado media		
			Cordialidad			
			Identifica al paciente			
			Atento al llamado			
			Empatía			Calidad de cuidado baja
			Orden			
Limpieza						
Comodidad						
Ambiente seguro						
Privacidad						
			Componente del entorno			

Tabla 2. Variable y operacionalización: Satisfacción del paciente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del Paciente	La satisfacción del paciente es el nivel de complacencia que puede generar un profesional de enfermería en el paciente, mediante los recursos que este posea (conocimiento técnico, científico y habilidades) y que está sujeto al cumplimiento de las expectativas que este puede generar en el usuario. (38)	Para medir el nivel de satisfacción del paciente se utilizará el cuestionario de Satisfacción del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Questionnaire). Su valoración y medición se hará a través de la escala tipo Likert. (51)	Accesibilidad	Ofrecerle medidas. Realiza los procedimientos. Verificar estado de salud. Responde al llamado.	Ordinal	Satisfecho Medianamente Satisfecho Insatisfecho
			Explica y facilita	Brinda información Enseña sobre cuidados. Sugiere preguntas. Muestra honestidad.		
			Confort	Muestra entereza Motivación al paciente. Muestra amabilidad Muestra alegría		
			Se anticipa	Presta atención Busca la oportunidad. Previene complicaciones Realiza procedimiento Busca mejoras y oportunidades Busca el entendimiento		
			Mantiene relación de confianza	Planifica Entabla diálogo Prioriza al paciente Muestra empatía Muestra respeto		
				Informa Brinda seguridad		

	Organiza
	Proporciona
	buen cuidado
	Se presenta en
	forma
	apropiada
	Realiza su
	trabajo en
Monitorea y	forma efectiva
hace	y segura
seguimiento	La enfermera es
	tranquila y
	calmada.
	La enfermera le
	facilita un buen
	cuidado físico.
	Recurre al
	médico en
	forma oportuna.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta se utilizará para medir las dos variables planteadas dentro del estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se hará uso de dos cuestionarios, siendo los siguientes:

V1: “Cuestionario de la Calidad del cuidado de enfermería”.

V2: “Cuestionario de Satisfacción del cuidado CARE-Q” (Caring Assessment Questionnaire).

3.7.2.1. Instrumento para medir la variable: Calidad del cuidado de enfermería

El instrumento está enfocado en la medición de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia (31), conformado por 18 ítems y dividido en tres dimensiones:

- Componente científico/técnico (5 ítems)

- Componente interpersonal (8 ítems)
- Componente del entorno (5 ítems)

Se utilizará la escala Likert para la medición del cuestionario: Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3) y Siempre (4).

Escala de puntuación para variable calidad del cuidado de enfermería:

- Calidad de cuidado baja: 18 a 36.
- Calidad de cuidado media: 37 a 54.
- Calidad de cuidado alta: 55 a 72.

3.7.2.2. Instrumento para medir la variable: Satisfacción del paciente

El instrumento está enfocado en la medición de la satisfacción del paciente respecto al servicio brindado por el profesional de enfermería (51), conformado por 46 ítems dividido en seis dimensiones:

- Accesibilidad (5 ítems)
- Explica y facilita (5 ítems)
- Confort (9 ítems)
- Se anticipa. (19 ítems)
- Mantiene relación de confianza (10 ítems)
- Monitoriza y hace seguimiento (8 ítems)

Se utilizará la escala Likert para la medición del cuestionario: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Escala de puntuación para variable nivel de satisfacción del paciente:

- Insatisfecho: 46 a 92.
- Medianamente satisfecho: 93 a 138.

- Satisfecho: 139 a 184.

3.7.3. Validación

El cuestionario calidad del cuidado de enfermería fue modificado por Quispe en el 2019 y adaptado por los investigadores Gladys Alván y Larry Quiroz en el 2021, el instrumento fue validado por tres enfermeras de campo y dos enfermeras de labores administrativas en Perú. El valor P fue de 0.000 (31).

El segundo cuestionario por utilizar se denomina 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 Perú en el 2019 (51).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad del cuidado de enfermería

El instrumento obtuvo una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,870 obtenida a base de una prueba piloto de 33 participantes (31).

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del cuidado CARE-Q

El instrumento obtuvo una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,880 obtenida a base de una prueba piloto 50 participantes (51).

Ambos instrumentos serán medidos nuevamente a una prueba piloto con una participación de 40 personas. Los resultados obtenidos serán sometidos a la prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach (52), donde se espera tener un valor por encima del 0.7, para tomar los dos instrumentos como confiables (53).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Plan de procesamiento de datos

Los cuestionarios serán presentados a los pacientes en las visitas diarias a la clínica Privada en el área de emergencias y se les informará sobre la investigación, así como se pedirá la aceptación del consentimiento informado. Posteriormente, se le proporcionará el cuestionario manteniendo todos los protocolos de bioseguridad y se pasará al proceso de llenado de la encuesta el cual será de aproximadamente 40 minutos. Una vez obtenidos los datos, se creará una hoja de cálculo con los datos recogidos utilizando el programa Excel los cuales luego se exportarán al programa estadístico SPSS en su versión 28.

3.8.2. Plan de análisis de datos

Para la realización del respectivo análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial de este estudio se utilizará el programa estadístico SPSS versión 28. Como parte de la estadística descriptiva se realizará la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov ya que los datos a utilizarse serán mayores de 50 datos (54,55) y como parte de la estadística inferencial se procederá a seleccionar la prueba de Rho de Spearman o Chi cuadrado de Pearson de acuerdo con la normalidad obtenida para la correlación de variables (56,57).

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación se realizará respetando la guía de elaboración de tesis (58) y también en base a lo determinado en la declaración de Helsinki, promulgada por la Asociación Médica Mundial-AMM. (59)

Los trabajos expuestos de otros investigadores serán citados y referenciados según las normas Vancouver (60), donde se respetará las autorías de los trabajos

realizados y se expondrán los datos necesarios para dar el crédito conveniente por el aporte realizado a la investigación

Y a su vez se tendrá cuenta los criterios éticos siguientes:

Autonomía: Se respetará la decisión y voluntad de participación de los pacientes del área de emergencia de la Clínica Privada , asimismo a través del conocimiento de un consentimiento informado se le solicitará su confirmación de estar de acuerdo con el estudio.

Justicia: Los pacientes de emergencia de la Clínica Privada serán tratados sin ningún tipo de discriminación y sin algún tipo de preferencia de manera que la elección muestral se realizará sin ningún tipo de exclusión.

Beneficencia: El estudio se realiza con el fin de colaborar con la Clínica Privada ya que a través de este estudio se identificará los puntos deficientes de los licenciados en enfermería y su atención que permitirán la mejora de estos.

Sin maleficencia: La investigación no ocasionará ningún tipo de daño ni perjuicio de ningún tipo a los pacientes de emergencia de la Clínica Privada, ni a la entidad de salud en estudio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACCIONES DE PROYECTO DE TESIS	2022							
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIE MBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACTIVIDADES DE INICIO								
Búsqueda y elección de tema								
Elección de lugar de estudio								
Elaboración del título final de proyecto de investigación								
Desarrollo de esquema del proyecto								
Elaboración de planteamiento del problema								
Elaboración de objetivos								
Elaboración de justificación e importancia del proyecto								
DESARROLLO Y ELABORACIÓN DE CUERPO DE PROYECTO								
Revisión de antecedentes y teorías								
Desarrollo del marco teórico								
Elaboración y definición de metodología								
Análisis de instrumentos								
Presentación de avance de investigación								
Levantamiento de observaciones								
PRESENTACIÓN								
Presentación final de proyecto de investigación (asesoría)								
Aspectos administrativos								
Revisión y corrección de potenciales observaciones del trabajo final								
Sustentación y defensa del trabajo final								

4.2. Presupuesto

4.2.1. Recursos

4.2.1.1. Humanos

El trabajo será realizado por la Licenciada Diana Milagros Zurita López. Equipos

La investigadora cuenta con su propio ordenador ofimático, el cual no será incluido dentro del presupuesto.

4.2.1.2. Presupuesto

DESCRIPCION	SUBTOTAL	TOTAL
MATERIAL DE ESCRITORIO:		
Papel bond (3 paquetes)	30.00	
Lapiceros (1 docena)	7.90	
Corrector cinta (3 unidades)	10.00	
Lápiz (1 docena)	4.20	
Engrapador (1 unidad)	30.00	
Archivador (1 unidad)	30.00	
Cuaderno de Registro (2 unidades)	15.00	127.10
MATERIAL DE IMPRESIÓN U OFIMÁTICO	25.00	
¼ millar de papel bond	30.00	
Cartucho de impresora (1 unidad)	35.00	90.00
USB 8 GB (1 unidad)		
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO:		
Fotocopias	50.00	50.00
SERVICIOS:		
Pasajes	100.00	
Asesor estadístico	500.00	
Internet	200.00	
Servicio de Luz	100.00	
Imprevistos Varios	200.00	1100.00
	Total	S/.1367.10

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [Internet]. Suecia: OMS; 2020. [Consultado 27 Jun 2022]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
2. Organización Panamericana de la Salud. Situación de la Enfermería en el Mundo - 2020: Resumen de Orientación [Internet]. Estados Unidos: OPS; 2020. [Consultado 27 Jun 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>
3. Taype-Huamani W, Miranda-Soler D, Castro-Coronado L y Amado-Tineo J. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. Rev. Fac. Med. Hum [Internet]. 2020; 20(2): 1-11. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200216&script=sci_arttext
4. Matzumura-Kasano J, Gutiérrez-Crespo H y Zamudio-Eslava L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. Qhalikay Rev Cien Sal [Internet]. 2018; 2(1): 216-221. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401>

5. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque, MD, Guevara-Luque, NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Inves e Inn: Rev Cien Enf [Internet]. 2021; 2(1): 33–39. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
6. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cub Enf [Internet]. 2016; 32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
7. Beltrán-Espín MP, Velasco-Acurio EF. Calidad del cuidado enfermero en personas con discapacidad en el contexto de America Latina. Enf Inv [Internet]. 2021; 6(5): 58-64. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1011>
8. Mulugeta H, Wagnaw F, Dessie G, Biresaw H, Dejenie T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. BMC [Internet] 2019; 27: 18-17. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
9. Hernández A, Rojas C, Prado FJ, Bendejú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Perú Med Exp Sal Púb [Internet]. 2019; 36(4): 620-628 Disponible en: <https://medes.com/publication/148721>.
10. Alamo-Palomino IJ, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev Fac Med Hum [Internet]. 2020; 20(2): 246-253. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200246&lng=es.
11. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019; 6(2) : 535-545. Disponible en:

12. Abass G, Asery A, Al-Badr A; AlMaghlouth A, AlOtaiby S, Heena H. Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Jour Fam Med Prim Car* [Internet]. 2021; 10(4): 1718-1725. Disponible en: https://journals.lww.com/jfmpc/Fulltext/2021/10040/Patient_satisfaction_with_the_emergency_department.38.aspx
13. Leyes-Quiñonez S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo C San Rafael [Tesis para optar el grado de maestro en Salud Pública con mención en Atención Integral en Urgencia y Emergencias]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2783>
14. Cárdenas-Torres K. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la empresa social estatal Hospital Local de San Fernando [Tesis para optar el grado de maestro en Administración en Salud]. Colombia: Universidad del Rosario; 2020. Recuperado a partir de: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20943>
15. Suprajitno, Kartika-Sari Y, Budi-Anggraeni EN. Relationship of nurse caring behaviour with patient satisfaction at the emergency department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. *JNK* [Internet]. 2020; 7(1): 1-5. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/afab/926e90dde7248ec3b4d545e86e403b6aa745.pdf>.
16. Sirajudin N, Insana M, Agianto A. The relationship between caring, comfort, and patient satisfaction in the emergency room, Ratu Zalecha Hospital, South

Kalimantan, Indonesia. Bel Nurd Jour [Internet]. 2016; 2(6): 156-163. Disponible en: <https://www.belitungraya.org/BRP/index.php/bnj/article/view/39/0>. DOI: <https://doi.org/10.33546/bnj.39>

17. Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Hospital José Soto Cadanillas, Chota – 2017. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/UNACH/120/1/satisfacci%C3%B2n%20del%20paciente%20hospitalizado%20frente%20al%20cuidado%20enfermero.%20Hospital%20Jos%C3%A8%20Soto%20Cadenillas%2C%20Chota%20-%202017.pdf>
18. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis de para optar la segunda especialidad]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18443>
19. Sopan V, Vásquez Y. Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en estrategias sanitarias del Hospital Jerusalén, La Esperanza, Trujillo 2019 [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34612>
20. Martino Y. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD [Tesis de para optar la segunda especialidad]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. Recuperado a partir de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16820>

21. Carro R, Gonzales DA. Administración de la calidad total. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; 2012 [Consultado 28 Jun 2022]. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>
22. Peiró R. Calidad [Internet]. España: Economipedia; 2020. [Consultado 09 Set 2022]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
23. Pérez-Porto J y Gardey A. Definición de cuidado [Internet]; 2021. [Consultado 28 Jun 2022]. Disponible en: <https://definicion.de/cuidado/>
24. Hildago B, Altamira R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería?. *Enf Act Cos Ric* [Internet]. 2021; (40): :243-253. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/40788>. DOI: <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>
25. Reglamento de la Ley N° 27669 del trabajo del enfermero. Perú, Ley N° 27669. [22 de junio del 2002]
26. Juárez-Rodríguez PA, García-Campos ML. La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm IMSS* [Internet]. 2009;17(2):113-115. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24975>
27. Pons S. Breve estudio sobre la historia de la enfermería de 1950 a la actualidad [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Enfermería]. España: Universidad de Alicante; 2017. Recuperado a partir de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/67698/1/HISTORIA_DE_LA_ENFERMERIA_ESPANOLA_DESDE_EL_PERIODO_PONS_FERNANDEZ_SARA.pdf
28. Zarza Arizmendi, Maria Dolores , La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Enf Uni* [Internet]. 2007; 4(2):34-38. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741822009>

29. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]. Suiza: OMS; 2019. [Consultado 28 Jun 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
30. Grupo Paradigma. Enfermería de emergencias: del soporte vital básico a los desastres naturales. [Internet]. 2017. [Consultado 28 Jun 2022] Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diariodicen/enfermeria-de-emergencias-del-soporte-vital-basico-a-losdesastres-naturales-DDIMPORT-053003/>
31. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos - 2020 [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332#:~:text=El%2035.7%25%20proced%20C3%ADan%20de%20Iquitos,del%20cuidado%20de%20Enfermer%C3%ADa%20mala.>
32. Hammond M. Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. [Internet]. Estados Unidos: Hubspot; 2022. [Consultado 28 Jun 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
33. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev Fac Med Hum [Internet]. 2020; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>. DOI: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
34. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients' experience and satisfaction with Health Care: Results of a questionnaire study of specific aspects of

- care. Quality Safety Health Care. [Internet]. 2002; 11(4): 335-339. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12468693>
35. Ahmad I, Nawaz A, Khan S, Khan K, Rashid M, Khan MH. Predictors of patient satisfaction. Gomal Journal of Medical Sciences [Internet]. 2011; 9 (2): 183-188. Disponible en:
<https://pdfs.semanticscholar.org/46cd/9ccedd7878c495b17116662a63afc204d46e.pdf>
36. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Enferm Nefrol [Internet]. 2017; 20(1): 66-75. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009
37. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Sal Púb [Internet]. 2018; 20(8): 629-636. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
38. Larson P, Ferketich S. Patients' satisfaction with nurses' caring during hospitalization. West Jour Nurs Res [Internet]. 1993; 9 (2): 183-188. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/019394599301500603>
39. Loncharich N. El cuidado Enfermero. [Internet]; 2010 [Consultado 09 Set 2022]. Disponible en:
https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf
40. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. 9ª ed. Países Bajos: Elsevier; 2018. 616 p.
41. Amezcua M, Bonill C. Virginia Henderson. [Internet]. fundacionindex; 2014. [Consultado 16 Set 2022]. Disponible en:
<https://www.fundacionindex.com/gomeres/?p=626>

42. Henderson V. The Nature of Nursing: A Definition of Its Implications for Practice, Research and Education - Reflections After 25 Years. Estados Unidos: National League for Nursing, U.S; 1991
43. Swanson KM. Empirical development of a middle range theory of caring. Nursing Research. 1991; 40(3):161-166.
44. Garzón M, Izquierdo R, Pascual Y, Batista N, Ravelo M. Teoría de Kristen M. Swanson vinculada al cuidado del cuidador principal de pacientes con enfermedad de Alzheimer. Rev Cub Enfer [Internet]. 2020; 36(4):e3491. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3491>
45. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J y Romero H. Metodología de la investigación. 5ta edición. Colombia: Ediciones de la U;2018.
46. Hernández-Sampieri, R.; Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Grupo editorial Mc Graw Hill Education; 2018
47. Baena G. Metodología de la investigación. 3era edición. México: Grupo Editorial Patria; 2017
48. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2da edición. Perú: Editorial San Marcos; 2013
49. Cabezas E, Andrade D y Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE; 2018
50. Hernández A, Ramos R, Placencia B, Indacochea N, Quimis A y Moreno L. Metodología de la investigación científica. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L; 2018
51. Anahua P. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyoneche, Arequipa 2017. [Tesis para obtener el título profesional de

- Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Celina-Oviedo H y Campo-Arias A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Rev Colomb Psiquiatr [Internet]. 2005; 34(4): Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito,correlacionados%20\(3%2C17\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito,correlacionados%20(3%2C17).)
53. Rodríguez-Rodríguez J y Reguant-Álvarez M. Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació [Internet]. 2020; 13(2), 1–13. Disponible en: <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2020.13.230048>. DOI: <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
54. IBM. Prueba Kolmogorov-Smirnov para una muestra [Internet]. España. IBM. 2021. [Consultado 30 Jun 2022]. Disponible en: <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>
55. Helpcenter. ¿Cuál es la diferencia entre pruebas paramétricas y no paramétricas? [Internet]. XLSTAT. 2021. [Consultado 30 Jun 2022]. Disponible en: <https://help.xlstat.com/es/6739-what-difference-between-parametric-and-nonparametric>
56. Ramírez A y Ríos. Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. Horizonte de la Ciencia [Internet]. 2020; 10(19), 191-208. Disponible en: <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/597>. DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>

57. Barreto C. Introducción a la estadística no paramétrica (parte II). Prueba de correlación de Spearman [Internet]. Chimbote. Universidad Los Ángeles de Chimbote. 2010. [Consultado 30 Jun 2022]. Disponible en: <https://www.scientific-european-federation-osteopaths.org/wp-content/uploads/2019/01/Coeficiente-de-correlaci%C3%B3n-de-Spearman-.pdf>
58. Lozada O y Yangili. Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cuantitativo [Internet]. Perú. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [Consultado 30 Jun 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.37768/unw.vri.0004>
59. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. 2017 [Consultado 30 Jun 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
60. Daza-Ariza FI y Riaño-Díaz JA. Guía: citas y referencias en Vancouver [Internet]. 2021. [Consultado 30 Jun 2022]. Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1009&context=recursos_bibliograficos

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE LA CLÍNICA PRIVADA LIMA-2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada Lima-2022?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>1. ¿Cómo la dimensión componente científico/técnico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>“Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022”</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar cómo se relaciona la dimensión componente científico/técnico de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>“Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”</p> <p>“Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada Lima-2022.”</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <p>Componente Científico/técnico</p> <p>Componente Interpersonal</p> <p>Componente del entorno</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Conforta</p> <p>Se anticipa</p> <p>Mantiene relación de confianza</p> <p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, transversal y correlacional</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población</p> <p>280 pacientes</p> <p>Muestra</p> <p>162 pacientes</p> <p>Muestreo</p> <p>No Probabilístico – aleatorio</p>

<p>2. ¿Cómo la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022?</p>	<p>Privada, Lima-2022.</p> <p>2. Determinar cómo se relaciona la dimensión componente interpersonal de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.</p> <p>3. Determinar cómo se relaciona la dimensión componente del entorno de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>1. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/técnico de la calidad cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada Lima-2022.”</p> <p>2. “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente interpersonal de la calidad cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.”</p> <p>3. “Existe relación estadísticamente significativa entre la</p>		
---	--	---	--	--

		dimensión componente del entorno de la calidad cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima- 2022.”		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Herramienta de recolección de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos una encuesta, la cual debe ser llenada con completa veracidad conforme a lo observado y percibido en el desempeño de ENFERMERÍA del área de emergencia de la clínica Privada. Deberá marcar con una “X” los diferentes ítems presentados como referencia una escala de menor a mayor donde “Nunca” tiene el valor más bajo y “Siempre” tiene la calificación más alta.

- Siempre (4): Cuando las enfermeras realizan la acción todos los días.
- Frecuentemente (3): Cuando las enfermeras realizan la acción casi todos los días.
- A veces (2): Cuando las enfermeras realizan la acción rara vez.
- Nunca (1): Cuando las enfermeras no realizan la acción.

Nº	Cuerpo de enfermeros	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
Componente científico-técnico					
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 (de ser necesario)				
3	Realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
4	Le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
5	Demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
Componente Interpersonal					
6	¿Se ha presentado con Ud.?				
7	¿Le pregunta por su estado de salud?				
8	¿Acude cuando Ud. lo solicita?				

9	Cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo y procedimientos.				
10	Escucha y atiende sus inquietudes.				
11	El trato y la actitud de la enfermera le transmiten confianza y seguridad.				
12	Atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social o parentesco.				
13	Le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia Ud. y sus familiares.				
Componente del Entorno					
14	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la/el enfermera(o) y demás personal del Servicio de emergencia.				
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 de emergencia.				
18	La enfermera merece el pago mensual por la atención que brinda.				

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO CARE-Q
(CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE).**

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes con relación al cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el área de emergencia de la Clínica Privada. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y deberá marcar con una “X” los diferentes ítems presentados como referencia una escala de menor a mayor donde “Nunca” tiene el valor más bajo y “siempre” tiene la calificación más alta.

- Siempre (4)
- Casi siempre (3)
- A veces (2)
- Nunca (1)

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ACCESIBILIDAD					
1	La/El enfermera(o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La/El enfermera(o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La/El enfermera(o) lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La/El enfermera(o) responde rápidamente a su llamado				
5	La/El enfermera(o) le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La/El enfermera(o) le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La/El enfermera(o) le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La/El enfermera(o) le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La/El enfermera(o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA					
11	La/El enfermera(o) se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				

12	La/El enfermera(o) lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La/El enfermera(o) es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La/El enfermera(o) es alegre				
15	La/El enfermera(o) se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La/El enfermera(o) establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La/El enfermera(o) lo escucha con atención				
18	La/El enfermera(o) habla con Ud. Amablemente				
19	La/El enfermera(o) involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La/El enfermera(o) le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La/El enfermera(o) busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad el/la enfermera(o) acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La/El enfermera(o) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La/El enfermera(o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la/el enfermera (o) esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La/El enfermera(o) continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La/El enfermera(o) le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La/El enfermera(o) busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La/El enfermera(o) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENER ELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La/El enfermera(o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La/El enfermera(o) acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La/El enfermera(o) lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La/El enfermera(o) lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La/El enfermera(o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La/El enfermera(o) le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				

36	La/El enfermera(o) mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La/El enfermera(o) lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La/El enfermera(o) se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la/el enfermera (o) la caracteriza como tal.				
40	La/El enfermera(o) se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La/El enfermera(o) es organizada en la realización de su trabajo				
42	La/El enfermera(o) realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La/El enfermera(o) es calmada.				
44	La/El enfermera(o) le proporciona buen cuidado físico.				
45	La/El enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La/El enfermera(o) identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

LINEAMIENTO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Estimado participante, soy alumna de la facultad de Farmacia y bioquímica de la Universidad Norbert Wiener y actualmente me encuentro llevando a cabo una investigación el cual tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias de la Clínica Privada, Lima-2022.

Usted ha sido seleccionado e invitado a participar de este estudio, por lo cual entregamos información para que usted pueda tomar la decisión de participar voluntariamente en este proyecto.

- Si usted accede a estar en este estudio, su participación consistirá en contestar dos cuestionarios donde evaluará la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de la clínica Privada en el área de emergencias.
- Este estudio no contiene ningún tipo de riesgo
- Usted tiene derecho a abandonar su participación en cualquier momento, sin ningún tipo de penalización.
- Este estudio no conlleva costo para usted, y tampoco recibirá alguna compensación o beneficio de ningún tipo.
- La participación en este estudio es completamente anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos.
- Los resultados serán utilizados solo con fines académicos.

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Declaro conocer los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación con ello, acepto responder el cuestionario calidad del cuidado de enfermería y el cuestionario de satisfacción del cuidado CARE-Q (Caring Assessment Questionnaire).

He sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño mi salud física o mental, que el presente estudio es voluntario y puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir algún tipo de sanción.

Asimismo, conozco que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que la información será analizada por la investigadora y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada persona en particular,

Por lo cual, acepto participar en la investigación.

a) Acepto

b) No acepto