

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

Trabajo Académico

“Calidad de cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencias del Hospital Nacional de Lima Metropolitana, 2023”

Para optar el Título de

Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por

Autora: Lic. Villavicencio Jara, Armandina Gabriela

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-7825-5985>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya Luis Miguel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Línea de investigación

Cuidados de Enfermería

Lima – Perú

2023

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

Yo,... **VILLAVICENCIO JARA ARMANDINA GABRIELA** 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 DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL NACIONAL DE LIMA METROPOLITANA, 2023”** Asesorado por la docente: Lic Luis Miguel Camarena Chamaya DNI ... 46992019 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4147-5011> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:__ oid:14912:343483233_____ 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

Firma de autor 2

VILLAVICENCIO JARA ARMANDINA GABRIELA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:43983509

DNI:



Firma

Lic Luis Miguel Camarena Chamaya

DNI: ...46992019

Lima, 31 de marzo de 2024

“Calidad de cuidado del profesional de Enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencias del hospital Nacional de Lima Metropolitana, 2023”

Dedicatoria:

Este trabajo es dedicado a mi madre y mi pareja que fueron un apoyo incondicional, para continuar en el desarrollo de mi proyecto, posterior a ello alcanzar mis metas trazadas.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por regalarme bienestar con ello una oportunidad mas de vida, a los docentes de la Universidad Norbert Wiener por compartir sus conocimientos.

Asesor: MG. CAMARENA CHAMAYA LUIS MIGUEL.

Código ORCID: <https://orcid.org/>

Índice del contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3.Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4.Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	7
1.5.Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1 Temporal	7
1.5.2 Espacial	7
1.5.3 Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1.Antecedentes	8

2.1.1	Antecedentes internacionales	8
2.1.2	Antecedentes nacionales	9
2.2.	Bases teóricas	10
2.3.	Formulación de hipótesis	17
2.3.1.	Hipótesis general	17
2.3.2.	Hipótesis Especifica	17
3.	METODOLOGÍA	18
3.1.	Método de la investigación	18
3.2.	Enfoque de la investigación	18
3.3.	Tipo de investigación	18
3.4.	Diseño de la investigación	18
3.5.	Población, muestra y muestreo	19
3.6.	Variables y Operacionalización	20
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1.	Técnica	22
3.7.2.	Descripción de instrumentos	22
3.7.3.	Validación	23
3.7.4.	Confiabilidad	23
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9.	Aspectos éticos	24
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1.	Cronograma de actividades	25

4.2. Presupuesto	26
5. REFERENCIAS	27
Anexo1: Matriz de consistencia	35
Anexo2: Instrumentos	36
Anexo3: Consentimiento informado	40

Resumen

Su labor de los profesionales de salud dando énfasis a la enfermería cumplen un rol fundamental en la atención de los pacientes que acuden al servicio de emergencia diariamente, sabemos que la afluencia de los usuarios es alta quienes acuden en busca de mejoría para diferentes patologías que les aqueja, el profesional de enfermería busca proporcionar y obtener resultados positivos pero lo cierto, es que se encuentra con un sin número de brechas que se interponen en este proceso de atención y cuidado (recursos humanos y materiales) haciendo a un lado estos puntos se incrementa la calidad de atención y esto repercute de forma positiva en la satisfacción de los pacientes. El objetivo es determinar cuál es la relación que existe entre calidad de cuidado del profesional de Enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencias del hospital nacional de lima metropolitana, 2023. Metodología s trabajó con los instrumentos adecuados para medir la calidad de atención y satisfacción con un enfoque cuantitativo, observacional mas no experimental, tendrá un alcance descriptivo, la población en estudio fue de 86 pacientes de 16 - 60 años, la medición de ambas variables se realizó a base de dos cuestionarios adaptados por Escobar 2015 y Echenique 2020.

Palabras clave: Profesional de enfermería, calidad de atención, Satisfacción del usuario, atención recibida, servicio de emergencia.

Summary

The work of health professionals, emphasizing nursing, plays a fundamental role in the care of patients who come to the emergency service daily. We know that the influx of users is high, who come in search of improvement for different pathologies that affect them. afflicts, the nursing professional seeks to provide and obtain positive results but the truth is that he or she encounters a number of gaps that get in the way of this care and attention process (human and material resources), leaving these points aside increases. quality of care and this has a positive impact on patient satisfaction. The objective is to determine the relationship that exists between the quality of care of the Nursing professional and the satisfaction of patients who attend the emergency service of the national hospital of metropolitan Lima, 2023. Methodology worked with the appropriate instruments to measure quality of care and satisfaction with a quantitative, observational but non-experimental approach, it will have a descriptive scope, the study population was 86 patients aged 16 - 60 years, the measurement of both variables was carried out based on two questionnaires adapted by Escobar 2015 and Echenique 2020.

Keywords: Nursing professional, quality of care, User satisfaction, care received, emergency service.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En todo el mundo, las estructuras necesarias para lograr una atención de alta calidad son insuficientes: 1/8 de los centros de salud carecen de suministro de agua, 1/5 de servicios de saneamiento y 1/6 de los hospitales carecen de instalaciones para lavarse las manos. Como es de conocimiento de la gran mayoría, el procedimiento sencillo del lavado de las manos antes y después de tener contacto con cada paciente se puede reducir cifras altísimas de las infecciones cruzadas. El 24 por ciento de la población todo mundo, radican en situaciones vulnerables donde es difícil brindar servicios de salud esenciales de calidad. Una gran proporción de muertes maternas, infantiles y neonatales evitables se registran en estos contextos (1).

Divido a su complejidad, los problemas de insatisfacción de los usuarios reciben poca atención en situaciones de emergencia; para mitigar esta falencia se debe promover capacitaciones en una variedad de entornos, todos los cuales son importantes y requieren velocidad y eficiencia incluso cuando la infraestructura, el equipo y el personal no están disponibles, experiencias, medicamentos, etc. Siempre se debe promover un ambiente protector que facilite la atención de los usuarios que ingresan al área de crisis (2).

En algunos países se promueve cada vez más la evaluación de las opiniones de los usuarios como parte integral de las directrices de calidad. Sin embargo, la mejor manera de medir las opiniones de los usuarios es muy debatida. En un último reporte que brindaba la OMS en el año 2020, esta refería que: "La calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios sanitarios prestados hacia a las personas y la población en general aumenta la probabilidad de lograr los resultados de salud esperados y es consistente con la experiencia basada en la evidencia (3). Así también, de acuerdo con la Organización mundial de la salud (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 (4).

En un estudio de México aplicado en el 2020 en un Hospital Público de segundo nivel del municipio de Minatitlán, Veracruz; se evidenció que el personal de enfermería requiere de un desarrollo profesional continuo para mejorar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor, que se refleje en la evaluación de la estructura, proceso y resultado de la atención de las instituciones de salud (5). Por otro lado, en Ecuador en el Hospital General IESS Milagro se encontró que la satisfacción con el tiempo de espera, es más frecuente entre media a una hora, la satisfacción con el posicionamiento del servicio refleja que el 62,4% de los usuarios nunca ha tenido un personal dedicado para orientarlos durante su atención, por lo que el mayor problema es la información que se le brinda o la comunicación con el paciente (6).

En Perú, el Auditor General de la República señaló en un informe del 2018 que en MINSA el 43% de las unidades tenían recursos humanos insuficientes y 39% en Essalud. El riesgo radica en la falta de oportunidades de atención (diagnóstico y tratamiento) y el deterioro de la calidad de la atención. A ello se suman la deficiencia de los suministros médicos para la atención del paciente, y es posible que no pueda recibir un tratamiento oportuno, lo que puede empeorar su salud y / o riesgo de perder la vida (7).

Las complicaciones en el sector salud en el Perú 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 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 (8).

En el Perú, el valor de gustar del trato con las personas se considera muy importante, pero, a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del usuario. La atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud se reconoce como baja, debido a las limitaciones en materia de calidad de atención presentadas durante 2019. Un ejemplo particular es que en el área del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins se identificaron, en el libro de reclamaciones, entre mayo y noviembre de 2019, 109 quejas, de las cuales el 47,7% las presentaron familiares del paciente, el 23,5% por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención (9)

Un estudio realizado por Quispe M. acerca de Percepción de calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario, Trujillo 2022 menciona que el 91.4% de usuarios percibieron la calidad de cuidado de enfermería buena, mientras que el 8.6% perciben la calidad de cuidado de enfermería mala, el 98.6 % de usuarios hospitalizados en observación de emergencia, tuvieron un grado de satisfacción medio, y el 1.4% un grado de satisfacción bajo (10).

A nivel local, una investigación realizada en el Servicio de emergencias Hospital Essalud Guillermo Almenara Irigoyen, en donde se observó que las enfermeras están teniendo sobrecarga laboral ello incrementa aún más las horas de espera, el insuficiente abasto de recursos humano genera un desgaste tanto mental como físico en el personal, esto trae como consecuencias que, en algunas ocasiones que las enfermeras están irritables, poco comunicativos en muchas oportunidades ya no se ve la empatía hacia los pacientes, con el propósito de abastecerse para todos se hace una atención rápida ya no se realiza la escucha activa, el apoyo psicoemocional, etc. Todo ello perjudica sus labores además de su propia salud, así como la calidad del cuidado que ofrecen. Por todo lo expuesto nos realizamos la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023”

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Como la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado del profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias?
2. ¿Como la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidado del profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar como la dimensión interpersonal de la Calidad de Cuidado del Profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias.
2. Identificar cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados del profesional de enfermería y satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Los resultados obtenidos durante el periodo de este estudio enriquecen la literatura existente sobre las variables de calidad de atención del profesional enfermería y satisfacción del paciente, pues si bien el tema ha sido muy discutido en el ámbito asistencial de forma global, no es lo mismo, si se centra en un área específica de los servicios de emergencia, es necesario conocer cuál es la realidad actual en esta área para llenar los vacíos de conocimiento existentes sobre el tema en discusión, y este trabajo brinda espacio en ese sentido. También es imprescindible señalar que el desarrollo de este estudio se realizó a la luz de los fundamentos teóricos propuestos por pioneras de la enfermería como la teoría de Dorothea E. Orem, debido a que la teoría propone una actividad humana que se articula con las actividades de las enfermeras, lo que ayuda a reflejar. En cuanto a su misión, este grupo profesional cumple y mide, las cuales deben ser tenidas en cuenta en sus actuaciones.

1.4.2. Metodológica.

Utilizaremos herramientas adecuadas para medir la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que se consideran comprometidos con la atención brindada para evitar retrasos, complicaciones de salud y otros problemas que amenacen la salud del paciente. Toda una

población de pacientes se beneficiará de una atención mejorada en el estilo de vida. Asimismo, la investigación también tiene un proceso metódico, es decir, se desarrolla en un paso ordenado y sistemático, que permite resolver problemas y brindar soluciones para la satisfacción del usuario con la calidad de la atención de emergencia, poniendo siempre como prioridad la salud del usuario.

1.4.3. Práctica

El estudio logrará los objetivos de la investigación utilizando instrumentos con resultados reales para pacientes que encontrarán temas de investigación similares y se podrán generalizar nuevos conocimientos en función de los resultados obtenidos. Gracias a los resultados de este estudio, las enfermeras se beneficiarán al mejorar la calidad de sus servicios y así contar con las herramientas para garantizar que las enfermeras brinden una atención oportuna, eficiente y humana que haga que los usuarios estén satisfechos y notados; Este trabajo también demuestra que la hermana es débil. Puede mejorar áreas de calidad y puede trabajar en todas las áreas donde se pueden aplicar todas las estrategias de mejora.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio será trabajado durante el mes de diciembre del 2023.

1.5.2. Espacial

El contexto en el cual se realizará la investigación es en el Servicio de Emergencia del hospital Nacional de Lima Metropolitana, ubicado en la ciudad de Lima – Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis.

Estarán conformados por un total de 86 pacientes quienes acudieron al servicio de emergencia del Hospital Nacional Lima Metropolitana, ubicado en el distrito de la victoria.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Kannan et al, (11) 2020 en la India realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de “identificar la Satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención” el estudio fue descriptivo y transversal se aplicó cuestionario de satisfacción a 124 pacientes llegaron a la conclusión que, 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 que fueron atendidos en el servicio de urgencias, departamentos de internación y departamentos médicos de internación están satisfechos con la calidad de la atención.

Vizcaíno (12), 2019 en México en su estudio de investigación planteo por objeto “Determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Urgencias de un Hospital público del estado de Jalisco”. Este estudio es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional basado en un modelo de desempeño del servicio, empleo como muestra aleatoria a 96 pacientes al correlacionarlo concluyó que, el 71% de los pacientes tenía una opinión positiva, el 29% tenía una opinión negativa, el 58% informó una satisfacción alta, el 27% informó una satisfacción moderada y el 15% informó una satisfacción menor. Una variable indica que existe una relación entre dos variables.

Guadalupe et al, (13) 2019 en Ecuador presentaron un estudio con el objetivo de “determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área emergencias” utilizaron la metodología de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo con corte transversal de una población de 125 usuarios se trabajó con 94 usuarios a quienes se les aplicó cuestionarios para la obtención de la data. En el estudio antes mencionado encontraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, la confiabilidad y la seguridad, mientras que la dimensión con mayores puntajes fue la tangibilidad. En resumen, los usuarios no están ni satisfechos ni insatisfechos y reciben un porcentaje justo.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Vargas (14) 2021 Cuzco – Perú realizó el estudio con el objetivo de “analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el área de hospitalización” En dicho estudio se aplicó una investigación no experimental, descriptivo correlacional de corte trasversal la población es de 310, el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 31% fueron malos, 43% fueron regulares y 28% fueron buenos; en términos de satisfacción, el 39% dijo que fue baja, el 41% dijo que era regular y el 22% dijo que era satisfactoria.

García (15) 2019 en Lima - Perú, 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 es sustantiva, aplicada, inductiva y experimental. La muestra estuvo compuesta por 123 pacientes, y el instrumento utilizado en ambos casos fue un cuestionario. La relación entre las dos variables es clara; Asimismo, la encuesta arrojó que el 61,8% creía que la calidad del tratamiento era mala y el 63,4% estaba insatisfecho. Los resultados mostraron una correlación entre el cuidado y la satisfacción.

Ortega (16) 2019 en Lima – Perú, En su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia”. El estudio realizado fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Este grupo contó con 264 pacientes que acudieron al servicio de urgencias. La técnica utilizada fue la encuesta y los resultados mostraron que el 51,6% de los usuarios consideró que la calidad de la atención era media, el 38,4% consideró que la calidad de la atención era mala y sólo el 10,1% consideró que la calidad de la atención de enfermería era buena. pobre. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 38,8% se mostró medianamente satisfecho, el 33,8% insatisfecho y el 28,8% satisfecho. Concluyeron que la relación entre las variables es clara.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad:

El termino proviene de la palabra griega “kalos” significa bueno, favorable, importante por tanto la calidad es la capacidad de compromiso que posee el equipo de trabajo para satisfacer las necesidades y requerimientos de los pacientes, mediante la mejora continua la cual no solo se limita a resolver las necesidades que se presentan, sino también busca lograr complacer al usuario obteniendo la satisfacción por el servicio brindado (17).

La OMS (Organización Mundial de Salud) Conceptualiza la calidad de la atención como un valor demostrable en los servicios de salud relevantes para sus usuarios y poblaciones que aumenta la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados, combinado con la excelencia verificada por datos del mundo real. Esta definición alcanza principios como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, permitiendo que la calidad en la atención pueda lograr medirse y a su vez mejorarla constantemente a través de la prestación de servicios y que

posteriormente pueda ser medida entorno a la atención brindada y que busque satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes (18).

2.2.1.1 Calidad de cuidados de enfermería

El objetivo de la calidad de la atención es centrarse en el cuidado de la persona, lo que se logra mediante la interacción continua en el entorno de salud de la persona. Lo que quiere decir, que la práctica del cuidado del enfermero se extiende más allá del simple cumplimiento de diversas asignaciones que involucran poner en práctica sus conocimientos previos y profesionales al servicio de los pacientes (19).

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 la atención sanitaria, estas normas se vuelven aún más importantes y específicas porque las enfermeras realizan un trabajo que implica contacto directo con las personas para promover y proteger la salud y el bienestar de las personas. Desde esta perspectiva, se constituye en agente 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).

2.2.1.2 Calidad del cuidado en emergencia

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).

Los pacientes atendidos en los servicios de emergencia tienen derecho a recibir información veraz, clara y oportuna sobre su conducta y el diagnóstico que se haya determinado o se esté determinando, en la medida que su condición clínica lo permita. En caso de que sus familiares lo soliciten o en caso contrario el paciente este inconsciente o en su defecto sea menor de edad, dicho diagnóstico será informado a su familiar directo o representante legal (25).

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 (26).

2.2.1.3 Medición de la calidad de atención en enfermería

Para medir la calidad de la atención se puede realizar un estudio descriptivo transversal cuantitativo para una muestra específica utilizando un cuestionario de calidad ocular que previamente cumplió con los criterios de inclusión. Los datos que se obtuvieron son tabulados y graficados, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente (27).

2.2.1.4 Teorías de la calidad de cuidados de enfermería

Avedis Donabedian, 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 (28).

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 es 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, haciendo seguimiento, comunicándose con el paciente para ir detectando las necesidades que pueda tener y una serie de acciones holísticas que involucran un cuidado integral del ser humano, promoviendo la pronta recuperación y la prevención de posteriores complicaciones (29).

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, en la que se promueven los cuidados a partir de la comprensión del ser humano que atraviesa una situación delicada de salud, 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 (30).

2.2.1.5 Dimensiones de la calidad de cuidados de enfermería

- **Dimensión n° 1- 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 (31).

-**Dimensión n° 2- 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 (31).

2.2.2 Satisfacción

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, 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 (32).

Desde ese punto de vista la satisfacción se encuentra estrechamente asociada con las expectativas que todas las personas tienen acerca de un servicio 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 (33).

2.2.2.1 Nivel de satisfacción

Según la Organización Mundial de la Salud O.M.S. es la accesibilidad, la eficiencia y la satisfacción del usuario, que son derechos básicos de todo ser humano. La satisfacción con la salud es la variable más importante que contribuye a la calidad de la atención humanizada; La satisfacción del paciente es un indicador importante y ampliamente utilizado de la calidad de la atención sanitaria. (34).

2.2.2.2 Satisfacción dentro del servicio de emergencia.

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 (35).

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 (36).

2.2.2.3 Métodos para medir la satisfacción

Un análisis demográfico y de mercado en profundidad siempre ayuda a comprender mejor a los pacientes, sus necesidades y expectativas de atención médica; los datos recopilados a través de encuestas de satisfacción del paciente, etc., se pueden utilizar para formular estrategias efectivas para garantizar una mayor calidad en el sector de atención médica y materiales de capacitación (reducción si es necesario), etc. y obtener respuestas de los pacientes y, finalmente, métodos seguros son entrevistas y completar cuestionarios. (37).

2.2.2.4 Ventajas de conocer el nivel d satisfacción de los pacientes

Las encuestas y cuestionarios ayudan a recopilar información sobre la satisfacción del paciente para comunicarse mejor con los profesionales sanitarios, gestores, etc. A continuación, se detallan algunos beneficios de medir la satisfacción del paciente: conduce a la lealtad del cliente (paciente). mejorar la retención de pacientes, la pérdida de pacientes debido a la insatisfacción mpora su bienestar. Por lo tanto, es importante utilizar la investigación en salud para mejorar la experiencia de atención y mejorar la calidad de la atención un punto importante es que, una buena satisfacción del paciente elimina el riesgo de casos de negligencia cuando las condiciones de enfermedad mejoran, mejora la satisfacción de los empleados.

Los resultados de una encuesta para pacientes proporcionarán una comprensión completa de los factores críticos que pueden ser tanto negativos como positivos, lo que a su vez ayudará a tomar importantes decisiones sobre la atención brindada (37).

2.2.2.1 Dimensiones de la variable satisfacción del paciente

-Dimensión n°1- 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 (38).

-Dimensión n° 2- confianza: Se centra en la empatía que se produce entre cuidadores y pacientes para comprender lo que están pasando y sienten para que puedan responder eficazmente a sus necesidades. En este sentido, prima la comprensión para poder brindar apoyo emocional, guardando el respeto dentro de la relación enfermero-paciente (38).

-Dimensión n° 3- 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 (38).

-Dimensión n° 4- claridad: Información con lenguaje claro, directo, informar en términos “No médicos”: El lenguaje técnico del personal médico, comúnmente es asociado a su sentimiento de lejanía y desapego con el paciente, por lo que muchas veces los familiares del afectado se sienten inseguros en relación a la información suministrada (39).

-Dimensión n° 5- Rapidez: Esta es una de las zonas clave, especialmente si se trata de una zona de emergencia. Por otro lado, el tiempo de espera para la asignación de camas, el ingreso o el reconocimiento también es considerable, generando tensión y desesperación. Pero sin una atención

oportuna, esta alarmante situación empeorará. Aunque se podría pensar que esta afección sólo se presenta en los hospitales, no siempre es así ya que también se puede observar en algunas clínicas. La rapidez del diagnóstico y tratamiento es importante porque los pacientes y sus familias esperan un tratamiento rápido, oportuno, que cumpla con sus expectativas y no les cause insatisfacción. Frente a ello, también se derivan las siguientes variables (39).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi 1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias del hospital nacional Lima Metropolitana, 2023.

Hi 2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados del profesional de enfermería y satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias del hospital Nacional Lima Metropolitana, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El enfoque será hipotético-deductivo en el sentido de que partirá de una teoría general y la ubicará en un contexto específico para estudiar variables relacionadas con la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en emergencias y desastres. Asimismo, se formularán hipótesis para su respectiva contrastación, estimándose resultados respecto a la problemática de estudio (40).

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 (41).

3.3. Tipo de investigación

Será de tipo aplicada porque todos los hallazgos permitirán ayudar a comprender todos los fenómenos estudiados y así dar todas las recomendaciones o soluciones posibles a las problemáticas que antes fueron planteadas (42).

3.4. Diseño de la investigación

Se planea utilizar un estudio observacional no experimental, por lo que las variables de la investigación no serán manipuladas, será transversal o transaccional, ya que la recolección de datos se realizará en un momento determinado.

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 (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Población definida como un conjunto de elementos o individuos con características comunes, en este proyecto la población será de 86 pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Metropolitano de Lima, debido a la pequeña población se trabajará con toda la población considerando sus respectivos. Los criterios de inclusión y exclusión:

Criterio de inclusión

- Pacientes que reciben atención de emergencia y están en observación por más de 24 horas.
- Pacientes que estén mental y físicamente capacitados para participar en el estudio.
- Pacientes que acepten formalmente participar en el estudio mediante un formulario de consentimiento informado.
- Usuarios mayores de 18 años y menores de 65 años, independientemente del sexo.

Criterios de exclusión

- Pacientes que reciben atención en otras áreas del Hospital Nacional Lima Metropolitana.
- Pacientes que no estén mental y físicamente aptos para participar en el estudio.
- Pacientes que no hayan aceptado formalmente participar en el estudio ni hayan firmado un formulario de consentimiento informado.
- Usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años, independientemente del sexo.

Muestra

No habrá muestreo porque se utilizará toda la población de 86 pacientes que se quedaron en observación por un periodo de 24 horas en el servicio de Emergencias del hospital Nacional Lima Metropolitana.

Muestreo

En este estudio se utilizará un muestreo no probabilístico.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla de operacionalización de variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Calidad de cuidado del profesional de enfermería	Son actividades que se ejecutan en las instituciones de salud, la finalidad es proporcionar seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción a todo paciente que acude a emergencias (19).	Para medir la variable calidad de cuidados fue utilizado el cuestionario adaptado por Escobar conformado por 28 preguntas dividido por dos ítems para ambas dimensiones.	Interpersonal	Comunicación Cordialidad Respeto Empatía	Ordinal	0-15 mala 16-21 – regular 22-28 buena
			Entorno - confort	Ventilación e iluminación. Alimentación Privacidad Limpieza y Orden Descanso		0-19 mala 20-24 regular 25-28 buena
Nivel de satisfacción del usuario	Son sentimientos de bienestar que sienten los usuarios cuando son cubiertas sus necesidades mediante interacciones permanentemente hasta encontrar la mejoría que los aqueja (34).	La satisfacción de los usuarios fue medida a través del cuestionario que consta de 18 ítems dividido en tres dimensiones técnico profesional 6 ítems, dimensión confianza 9 ítems, y educación del paciente 3 ítems.	Técnico profesional	Conocimientos Procedimientos Habilidad Destreza	Ordinal	Satisfacción completa 42-54
			Confianza	Empatía Comprensión Apoyo emocional		Satisfacción intermedia 30-41
			Educación del paciente	Respeto Orientación Prevención Intervención educativa		Insatisfacción 18-29

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Son las acciones que se realizan para recolectar, sistematizar, registrar y organizar los resultados y datos sobre la pregunta de investigación, que deben cumplir con los objetivos de la investigación. En esa línea, para fines de esta investigación se ha elegido la técnica de la encuesta (43).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Descripción de instrumentos n°1

Se utilizará una encuesta adaptada de Escobar 2015 para evaluar la variabilidad en la calidad de la atención. Consta de 28 preguntas divididas en dos dimensiones: dimensión interpersonal que consta de 14 ítems y dimensión ambiente y confort con 14 ítems.

El método de puntuación es el siguiente: Dimensión interpersonal: 0-15 pobre; 16-21 - promedio, 22-28 bueno; para la dimensión ambiente y confort: 0-19 malo; 20-24 promedio, 25-28 bueno.

Descripción de instrumentos n°2

Echenique adaptó la herramienta para medir variables de satisfacción laboral en 2020.

Consta de 18 ítems divididos en tres dimensiones: dimensión técnica - profesional con 6 ítems, dimensión de confianza con un total de 9 ítems y por último educación del paciente con 3 ítems.

El método de puntuación es: plenamente satisfecho: 42-54; satisfacción media: 30-41; insatisfecho: 18.-29.

3.7.3. Validación

Validación de instrumento n°1

Para el caso de la variable calidad de cuidados de enfermería el instrumento que se utilizó fue de Escobar del año 2015 quien es el autor original, pero para este proyecto se tomó de Zuñiga del 2022, quien obtuvo comentarios positivos sobre su solicitud utilizando criterios de evaluación de expertos.

Validación de instrumento n°2

En 2020, Echenique validó una herramienta para medir variables de satisfacción del paciente mediante revisión de expertos, obtuvo buenos resultados y fue aprobada para su uso por un juez de validación.

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad de instrumento n°1

La confiabilidad del cuestionario, capaz de medir variables calidad de cuidado de enfermería, alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0,819.

Confiabilidad de instrumento n°2

El valor alfa de Cronbach obtenido para el instrumento que mide la variable satisfacción del paciente fue de 0,96.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Inicialmente, el protocolo de investigación será presentado en el aula de docencia y capacitación de la institución, luego de lo cual se solicitará la autorización correspondiente al comité de ética. A continuación, para analizar la información recopilada mediante los cuestionarios, comenzamos con la elaboración de tablas de Excel 2020; esta matriz ayudará con la limpieza de datos en SPSS y SPSS. 26. Para elaborar el análisis estadístico adecuado mediante porcentajes y frecuencias en

tablas, utilice gráficos de barras, cuyos elementos ayudan a visualizar la descripción de las variables de investigación. Estos se analizarán utilizando estadísticas no paramétricas utilizando el análisis de correlación de Rho Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Para realizar esta investigación, consideraremos la protección de los entrevistados y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia y objetividad. Se completa un formulario de consentimiento informado para confirmar su membresía gratuita.

Principio de autonomía

Siempre se respetará la decisión de cada participante de participar en el estudio y se explicará el contenido del estudio. Si son aceptados, firman un formulario de consentimiento informado.

Principio de beneficencia

Se proporcionará información sobre los beneficios de participar en el estudio en términos de apoyo y estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería. Esto también contribuirá a satisfacer a los usuarios del servicio, especialmente aquellos que acuden a los centros de atención. Situaciones de emergencia.

Principio de maleficencia

Se informará a los participantes que no se dañará su salud física mientras utilicen la herramienta y que se protegerá su salud.

Principio de justicia

Todos los participantes en proyectos de investigación serán tratados con respeto, preocupación genuina y sin discriminación por sus creencias, raza o estatus social. (44).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023			
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Determinar el problema	■			
Buscar literaturas sobre la problemática				
Elaboración de la situación problemática, marco teórico y antecedentes.				
Establecer la justificación de la investigación				
Fijar los objetivos		■		
Determinar enfoque y diseño				
Especificar Población, Muestra y Muestreo				
Seleccionar técnicas e instrumentos para la recolección de datos.				
Elaboración de materiales y métodos Sección: Aspectos bioéticos				
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Métodos de Análisis de datos.			■	
Precisar datos administrativos de la investigación.				
Recolección de datos				
Procesamiento de datos				
Análisis de datos.				
Elaborar apéndices				
Aprobación del proyecto				■
Presentación al Comité de Ética				
constatación del informe definitivo				

■ Actividades realizadas
 ■ Actividades pendientes

4.2 Presupuesto.

RECURSOS HUMANOS	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Enfermero – a	15 horas	100 00	1500 00
Estadístico	15 horas	100 00	1500 00
RECURSOS MATERIALES	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Computadora	1	3500 00	3500 00
USB	1	50 00	50 00
Internet	120 c/mes	120 00	960 00
Impresiones	50	0.7	35 00
Lapiceros	3 cajas	15 00	45 00
Fotocopias	1000	0.2	200 00
Transporte	30	7 00	210 00
Folder	15	3 00	45 00
TOTAL S/			8 045 00

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización mundial de las salud: OMS Servicio Sanitario de Calidad [internet]. Citado el 11 DE Agosto 2020 Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Huerta E. Nivel de Satisfacción de los usuarios Atendidos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins [internet]. 2019. Disponible: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.50.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>
4. Organización Mundial de la Salud. La OMS Calidad de atención vs. Tiempo de espera [internet]. Ginebra: OMS; [citado 2020 octubre 07]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-shets/detail/quality-healthservices>
5. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia de enfermería [Internet]. 2020 [Citado 15 Junio del 2021]; Disponible en:http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es
6. Suarez G, Mutre K. Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro. [Tesis para optar al título de Magister en Salud Publica]. Ecuador [Citado 15 Junio del 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5263/1/TESIS-KATHERINE>

%20MUTRE%20CARRIEL.pdf

7. Contraloría General de la República. Operativo de control Por una salud de calidad. [Internet]. Lima: La Contraloría General de la República; 2018 [Citado 15 Junio del 2021]. Disponible en: http://fweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4811293/R esum_Ejec_634-2018-CG-SALUD-OCS.pdf
8. López M, Majo H. Situación de Enfermería sobrecarga laboral: 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>
9. Corvedo F, Nivel de Satisfacción de pacientes en los hospitales públicos . *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>
10. Quispe M. Percepción de calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario Trujillo 2022 Tesis para optar el titulo de segunda especialidad] lima, Universidad Nacional de Trujillo – 2022 Disponible: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=calidad+de+atencion+y+satisfaccion+del+usuario&btnG=
11. 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->
12. Vizcaíno A, Fregoso G. A análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias

en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario [Internet]. 2019 enero-abril, [citado 2021 enero 8]; 18 (1): 29-30. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6674436>.

13. Guadalupe F, Suarez G, Guerrero G, Yanha C. calidad de atención y satisfacción del usuario en el al área emergencias en el un hospital Ecuatoriano [Internet]. 2019 [citado el 13 de setiembre de 2021]. Disponible en <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ciencidigital/article/view/621>.

14. Vargas M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. En [internet] – 2021 [Tesis de titulación] Disponible en [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20VARGAS.pdf)

15. 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

16. Ortega L, Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional, Lima- 2019. [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2019 Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 5ta edición. México D.F. McGraw-Hill Interamericana editores, 2009.pp 150. Disponible en:
<https://www.academia.edu/RegisterToDownload/BulkDownload>
18. Organización Mundial de la Salud. OMS. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-healthservices>.
19. Milanez L. Teoría del confort de Katharine Kolcaba. 2012 [en línea]. 1-7 [acceso diciembre 10 de 2012] Disponible en Internet en:
<https://es.scribd.com/doc/86566208/Teoria-Del-Confor-KatharineKolcaba>.
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 <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
21. Febré N, Mondaca K, Méndez P, 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.rmcl.2018.04.008>
22. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Cienc. cuidad. [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, Chávayry 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. Organización Panamericana de la Salud. OPS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-byministers-of-health&Itemid=1926&lang=es.
26. 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>
27. Yeis M, Vega V, Enfermero. Profesor Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Libre Seccional Barranquilla. Colombia. [Internet]. 2019 publicado 5 febrero disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-9553201400300008&script=sci_arttext
28. 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

29. 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/>
30. 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>
31. 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>
32. 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>
33. 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>
34. Huarcaya R. Percepción de la Calidad de atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. (Tesis para Optar el

Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas).Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; Facultad de Ciencias de la Empresa.2015

35. 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; (1): 027-036. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
36. 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: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
37. Medrano A. Satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. ; 2021.
38. 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>
39. Rioja Salud; Satisfacción en Urgencias y Emergencias. [Internet]. [Consultado 26 Julio 2021]. Disponible en: <https://riojasalud.es/servicios/urgencias/articulos/urgencias-yemergencias>.
40. Herbaias R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Cuarta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014. (citado el 25 de Enero de 2020).

41. Hernández R, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
42. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
43. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
44. 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>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023”</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Como la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado del profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias? 2. ¿Como la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidado del profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación que existe entre Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS 1. Identificar como la dimensión interpersonal de la Calidad de Cuidado del Profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias. 2. Identificar cuál es la relación entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados del profesional de enfermería y satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad De Cuidado Del Profesional De Enfermería Y La Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden Al Servicio De Emergencias Del Hospital Nacional De Lima Metropolitana, 2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hi 1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias del hospital nacional Lima Metropolitana, 2023. Hi 2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados del profesional de enfermería y satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Emergencias del hospital Nacional Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de cuidados de enfermería</p> <p>DIMENSIONES: 1. Interpersonal 2. Entorno- confort</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción de Pacientes.</p> <p>DIMENSIONES 1. Técnico profesional. 2. Confianza. 3. Educación del paciente.</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION: Método: hipotético deductivo Tipo: básica. Diseño: Observacional -No experimental- transversal Alcance: descriptivo - correlacional</p> <p>POBLACION/MUESTRA: 86 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Nacional Lima Metropolitana.</p>

6.2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: para medir la variable calidad de cuidados de enfermería

Como objetivo del trabajo de investigación, es determinar la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del hospital Nacional Lima Metropolitano. Su recolección de su experiencia y opinión será valiosa, ya que nos ayudará en la atención de los futuros pacientes que cuidemos en nuestra unidad, por ello agradezco que sea sincero en las respuestas. Le garantizo la confiabilidad y anonimato de los datos.

Este cuestionario consta de 28 ítems. En la primera parte se pide marcar los datos personales y luego marcar uno de los ítems: siempre, a veces o nunca.

DATOS GENERALES

- Edad: años.
- Sexo: Femenino () Masculino ()
- Estado civil: Soltero () Conviviente ()
 Divorciado () Separado ()
 Viudo () Casado ()

Grado de instrucción:

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| Primaria C. () | Primaria I: () |
| Secundaria C. () | Secundaria I: () |
| Superior C. () | Superior I: () |
| Analfabeto C. () | |

Condición laboral:

- | | |
|--------------------|---------------------|
| Independencia. () | Dependiente () |
| Su casa. () | Otro. () |

N° ITEM	PREGUNTAS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
01	Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente			
02	Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar.			
03	Las enfermeras (os) lo llaman por su nombre.			

04	Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo.			
05	Las enfermeras (os) lo llaman a Ud, por el número de mama que se encuentra.			
06	Las enfermeras (os) permiten que Ud. exprese sus preocupaciones y temores.			
07	Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.			
08	Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento q van a realizarse algún procedimiento.			
09	Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.			
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.			
DIMENSIÓN ENTORNO – CONFORT				
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 tenga 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.

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1: Técnico profesional				
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.			
DIMENSIÓN 2: Confianza				
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.			
DIMENSIÓN 3: Educación al paciente				
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 ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Villavicencio Jara Armandina Gabriela.

Título: Calidad de cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencias del hospital Nacional Lima Metropolitana, 2023

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Calidad de cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital Nacional Lima Metropolitana. Este estudio desarrollado por investigadores de la universidad Privada Norbert Wiener, Escuela Profesional de Enfermería el propósito de este estudio es determinar el conocimiento sobre el cuidado y la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de emergencia. Su ejecución ayudara a mejorar la calidad de atención para una mejor satisfacción de todos los usuarios que acuden a emergencias.

La encuesta puede demorar unos 20 minutos, los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y anonimato.

Riesgos: Usted no estar sometido a ningún tipo de riesgos psicológico, físico y/o social.

Su participación en el estudio será voluntaria.

Beneficios

Usted se beneficiará ya que se darán estrategias para mejorar la calidad del cuidado de todos los pacientes que requieran atención en el área de emergencias.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no

dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Villavicencio Jara Armandina N° telefónico 989778937 estudiante y responsable del proyecto de investigación de la Universidad Norbert Wiener.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante
Nombres:
DNI:

Investigador
Nombres:
DNI:

Reporte de Similitud Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	University of Southern Mississippi on 2023-02-21 Submitted works	3%
2	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	2%
3	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	2%
4	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	2%
5	uwiener on 2023-11-26 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
7	Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-05-22 Submitted works	<1%