



Universidad  
Norbert Wiener

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO  
ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN  
DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE COMPLEJIDAD III – 2021”**

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

**PRESENTADO POR:  
LIZETH BARRIENTOS OZEJO**

**ASESOR:  
MG. JEANNETTE ÁVILA VARGAS - MACHUCA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



## **DEDICATORIA:**

El presente estudio de investigación es dedicado primeramente a Dios por brindarme la sabiduría, paciencia y sobre todo la tenacidad para continuar con la carrera.

Así también dedicar este trabajo a mis padres que han sido el ejemplo y apoyo incondicional en cada uno de mis días.

## **AGRADECIMIENTOS:**

A todas aquellas personas que fueron parte de mi proyecto de investigación.

A la Mg. Jeannette Ávila Vargas Machuca Asesora de proyecto por su apoyo, confianza y su entera disposición en cada momento.

A los pacientes por la participación voluntaria y apoyo en todo momento así mismo aquellas personas que compartieron conmigo durante la culminación de esta gran etapa de mi trayectoria profesional.

**ASESOR:**  
**MG. JEANNETTE ÁVILA VARGAS - MACHUCA**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

**SECRETARIO** : Mg. Uturnco Vera, Milagros Lisbeth

**VOCAL** : Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

# INDICE

<b>INDICE GENERAL</b> .....	
Resumen .....	
Abstract.....	
<b>I. EI PROBLEMA</b> .....	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.....	6
1.5 Delimitación de la investigación .....	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Recursos.....	7
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1. Antecedentes .....	10
2.2. Bases teóricas .....	133
2.3. Formulación de la hipótesis.....	188
2.3.1. Hipótesis general .....	188
2.3.2. Hipótesis específicas .....	188
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	189
3.1 Método de la investigación .....	189
3.2 Enfoque de la investigación .....	189
3.3 Tipo de investigación .....	199
3.4 Diseño de la investigación .....	20
3.5 Población,muestra y muestreo.....	1920
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	257

3.7.1. Técnica.....	257
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	257
3.7.3 Validación.....	28
3.7.4 Confiabilidad.....	279
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	¡Error! Marcador no definido.9
3.9 Aspectos éticos.....	29
<b>IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>33</b>
4.1 Cronograma de actividades .....	33
4.2 Presupuesto.....	34
<b>V. REFERENCIAS .....</b>	<b>345</b>
ANEXOS.....	36
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	457
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	49
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	544

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, se trabajará con una muestra constituida por 109 pacientes hospitalizados en sala de observación del servicio de Emergencia captados durante el mes de diciembre. Como técnica de recolección de datos para medir la variable Calidad del Cuidado de enfermería se utilizó un cuestionario modificado por Moroco en el 2018 cuyo nombre es Calidad del cuidado de enfermería el cual incluye 20 ítems con un alfa de Cronbach de 0,704, para evaluar la satisfacción del usuario se utilizó un Instrumento CARE-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) creado por Patricia Larson con una validez interna de 0.95. consta de 46 preguntas con 6 dimensiones, Accesibilidad, Explica y facilita, conforta, Se anticipa, Mantiene relación confianza, Monitorea y hace seguimiento tales dimensiones se categorizan de la siguiente manera, nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Palabras claves: calidad del cuidado de enfermería, satisfacción de los pacientes

## ABSTRACT

The present research work aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients who attend the emergency Service of a complex III Hospital- 2021. Methodology is quantitative, descriptive, correlational approach, the population will be made up of 109 patients hospitalized in the observation room of the emergency Service captured during the month of the December. As a data collection technique to measure the variable quality of nursing care, a questionnaire modified by Morocco in 2018, whose name is Quality of Nursing Care, was used, which includes 20 items with a Cronbach's alpha of 0.704, to evaluate satisfaction the user used a CARE -Q INSTRUMENT (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) created by Patricia Larson with an internal validity of 0.95. It consists of 46 questions with 6 dimensions, accessibility, explains and facilitates, comforts, anticipates Maintains a trust relationship, Monitors and follows up, such dimensions are categorized as follows, never, sometimes, almost always, always.

Keywords: quality of nursing care, patient satisfaction.

## **1. EL PROBLEMA**

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

Según la Norma técnica los servicios de emergencia poseen por objetivo establecer lineamientos para la atención de los usuarios, brindando atención de calidad, enfatizando el área de emergencia, ya que el servicio debe ser continuo, inmediato y oportuno a lo largo de las 24 horas del día. Según el nivel de complejidad de la patología se debe transferir a los usuarios un establecimiento de salud de mayor complejidad con el fin de resolver sus necesidades (1).

Los centros de atención de emergencia deben de contar con un equipo básico de profesionales de la salud los cuales deben de estar debidamente capacitados, de carácter multidisciplinario, se debe contar con un médico del servicio, jefa de enfermería, enfermera asistencial, técnico en enfermería y obstetra. La enfermera debe de contar con especialidad y con las competencias necesarias para la resolución de emergencias, asimismo deben de estar ubicados en el primer piso del establecimiento, contar con acceso directo con dirección a la calle y hacia las vías principales, permitiendo el flujo de los usuarios (2).

Las unidades de emergencia poseen una alta demanda de atención, motivo que ocasiona que el requerimiento de atención sea mayor. El licenciado de enfermería tiene como reto, la atención de los usuarios, una atención eficaz, continua y de calidad se debe reducir los tiempos de espera, la atención debe ser holística y continua se debe tratar de atender todos sus requerimientos, sin embargo debido al incremento de la demanda de pacientes y al poco personal, el cuidado brindado es monótono, el personal de enfermería

se enfoca más en la parte patológica , dejando de lado la parte social, espiritual y psicológica del paciente (3).

La calidad del cuidado en los establecimientos de salud es competencia del personal que trabaja en la institución, siendo la enfermera parte importante, por poseer las habilidades, destrezas, experiencia y competencias correspondientes para una atención eficaz y oportuna, de buena calidad estos son ejes necesarios para lograr la satisfacción de los pacientes (4).

Cuidar es un acto de amor y respeto por la vida, “un ambiente laboral carente de equipo, así como las excesivas horas laborales, estrés, falta de flexibilidad y la carencia de liderazgo de los supervisores, afectan definitivamente la calidad del cuidado de enfermería (5).

La Satisfacción se obtiene al cubrir las necesidades del usuario respuestas humanas, biológicas y espirituales tomando en cuenta las características individuales. La calidad en la atención del cuidado enfermero favorece a alcanzar la cobertura universal en salud con respeto empatía y sensibilidad, cualidades que caracteriza al enfermero, mediante el desarrollo de estándares fundamentándose en el conocimiento científico, reduciendo la posibilidad de causar daño (6).

El problema de los usuarios insatisfechos conlleva a una deficiente atención en el área de emergencias debido a su complejidad, se debe capacitar para enfrentar diferentes

circunstancias, todas importantes y que requieren rapidez y eficiencia, aunque no cuente con la infraestructura, el equipamiento, el personal, la experiencia, los medicamentos, etc. Se debe en todo momento fomentar un ambiente de protección que facilite la atención de los usuarios que acudan al área de emergencia (7).

En los últimos años diferentes investigaciones han evidenciado la deficiencia del desarrollo de los procesos del cuidado enfermero, sobre todo en los servicios de emergencia, percibiéndose la deficiente calidad del cuidado, hallándose un desbalance en la atención que se brinda ante la demanda de usuarios que poseen patologías diversas, por lo tanto sobrepasan las capacidades de personal provocando retrasos en la atención, así como el descontento en la mayoría de los usuarios y sus familiares (8).

Vertiz, en su proyecto de investigación planteo por objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al área de Emergencia”. en consecuencia, afirma la relación directa entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la variable satisfacción de los pacientes (9). Así mismo Albán, tuvo por objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital de Iquitos” evidenciando que existe relación entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la variable satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia (10).

El proyecto de investigación se realizara en el área de observación de emergencia este ambiente cuenta con un espacio reducido, poco personal asistencial, 30 enfermeras que realizan turnos de 24 horas, el ambiente cuenta con 20 camillas por lo

que podemos decir que el personal que labora es insuficiente para cubrir la alta demanda de pacientes , es por este motivo que se realiza el presente proyecto de investigación con el fin de determinar si la calidad del cuidado de enfermería influye en la satisfacción de los pacientes que se encuentran hospitalizados en el área de observación de emergencia.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencias de un Hospital de complejidad III - 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- Identificar la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021
- Identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021

- Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

- ¿Determinar cómo se relaciona la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III -2021?

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021
- ¿Cómo se relaciona la dimensión Humana con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021
- ¿Cómo se relaciona la dimensión entorno con la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021

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

### **1.4.1. Teórica**

La presente investigación es muy relevante debido a que recolectara conocimientos sobre la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería de enfermería, así como información sobre la satisfacción de los pacientes que acuden a las salas de emergencia un hospital de complejidad III. El análisis de la investigación permitirá conocer la naturaleza detallada de las dos variables de estudio contribuirá la expansión del conocimiento de las partes interesadas mejorando así la calidad del cuidado enfermería lo que incidirá en la mejora y satisfacción del paciente.

### **1.4.2. Metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente debido a que es posible medir las variables calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes mediante un enfoque cuantitativo y descriptivo en el cual se utilizaran 2 instrumentos validados Care – Q (Caring Assessment Instrument) (11). Para valorar la satisfacción de los pacientes por otra parte se utilizará un Instrumento elaborado por Moroco 2018 (12). Para evaluar la calidad del cuidado de enfermería, lo que servirá de guía para futuras investigaciones incentivando el estudio de las variables.

### **1.4.3. Práctica**

Esta investigación servirá de referencia para que la jefatura de enfermería, desarrollen programas de educación continua y fomentar la investigación al mismo tiempo se presentara un informe sobre la calidad del cuidado de enfermería

y su relación con la satisfacción de los pacientes. Los datos se facilitarán cuando se conozcan más de cerca el problema a partir de los resultados obtenidos de modo que se puedan sugerir acciones de mejora.

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

### **1.5.1. Temporal**

Se realiza durante el mes diciembre en el año 2021

### **1.5.2. Espacial**

La presente investigación se realizará en la unidad de Emergencia de un Hospital de complejidad III, el cual cuenta con 40 enfermeras que realizan turnos de 24 horas, el servicio cuenta con 20 camas.

### **1.5.3. Recursos**

El material y apoyo para la elaboración del estudio de investigación fue limitado por la coyuntura en el que nos encontramos en la actualidad. los gastos fueron costeados en su totalidad por el investigador.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes Internacionales**

**Vizcaíno et. al. (13)**, en su estudio de investigación plantearon por objetivo: “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 – México- 2019”. el estudio fue

de tipo cuantitativo descriptivo transversal y correlacional se basó en el modelo SERVICE PERFORMANCE, se trabajó con una muestra aleatoria de 96 usuarios los cuales fueron atendidos en el servicio de urgencias donde concluyeron que el 71% de los pacientes poseen una percepción favorable por otro lado 29% poseen una percepción desfavorable del cuidado brindado por los licenciados en enfermería al evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios el 58% refieren tener una satisfacción alta, 27% presentan una satisfacción media, mientras que el 15 % manifestaron un nivel de satisfacción baja al correlacionar las dos variables muestran que si existe relación entre ambas variables de estudio calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes (Rho Spearman 0.635  $p= 0,000$ ).

**Cobo et. al. (14)**, En su trabajo de investigación tuvieron como objetivo: “Determinar la calidad del cuidado en el servicio de urgencia de un Hospital de Colombia en el año 2017” se realizó un estudio descriptivo de diseño transversal la muestra estuvo constituida por 108 usuarios los cuales recibieron atención en el servicio de urgencias para la recolección de la información se utilizó la encuesta SERVICIE PERFORMANCE , los resultados obtenidos fueron que la percepción sobre la calidad de atención en los servicios de urgencias en su mayoría es media 46 %, seguido de un 28 % quienes refieren una percepción baja por otro lado solo un 26 % manifestaron una percepción alta sobre la calidad del cuidado en el servicios de urgencia.

**Pat-Pech et. al. (15)** planteó por objetivo “Evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado en el área de emergencia del seguro social del Hospital regional de México -2017” para lo cual elaboro un estudio descriptivo, observacional, corte transversal, por

medio de la técnica de la encuesta, con una muestra de 155 usuarios, Obtuvo por resultado que el 93% de los usuarios atendidos en los servicios de emergencia presentaron un nivel de satisfacción alto en comparación del 7% que presentaron un nivel de satisfacción bajo.

**Gómez et. al. (16)**, Realizaron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue: “Evaluar la satisfacción del usuario que acude al área de emergencia del Hospital central de Maracay- Venezuela en el año 2017”. La investigación fue descriptiva de corte transversal con una muestra no probabilística intencional la población fueron 75 pacientes que acudieron al área de emergencia, el instrumento utilizado fue un cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos los resultados que se obtuvo fue que la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia en su mayoría es media con un 58% seguida de una satisfacción baja 28 % mientras que solo el 14% manifestaron sentir una satisfacción alta.

**Muñoz et. Al. (17)**, En su investigación tuvieron por objetivo: “Conocer las opiniones de los usuarios sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería en los servicios de urgencia en Chile - 2016”. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal como instrumento se empleó la Escala de satisfacción de los pacientes (CECSS) La muestra estuvo compuesta por 250 usuarios que acudieron al servicio de urgencia los resultados que se obtuvieron fueron que el 8% de los usuarios no se encuentra satisfechos con el cuidado brindado por el enfermero en comparación del 92% que si se sienten satisfechos.

**Fontava, (18)**, Tuvo como objetivo general “Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes y acompañantes que acudieron al servicio de Urgencias del Hospital de Figueres –Girona en España -2015”. El estudio realizado fue de tipo descriptivo de corte transversal la población estuvo constituida por 285 usuarios y acompañantes que acudieron al servicio de urgencias, se utilizó como instrumento una escala de Likert, los resultados que se obtuvieron de la investigación fue que la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada 65% en comparación del 35 % que refiere una satisfacción baja.

**Ruy Díaz et. al. (19)**, Realizaron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue: “Determinar la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia de una Clínica privada en Barraquilla – Colombia”. El estudio realizado fue descriptivo, transversal, cuantitativo como instrumento se empleó un cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE), la muestra fueron 147 usuarios que acudieron al servicio de emergencia, donde se obtuvieron los siguientes resultados el 70 % de los pacientes tiene una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería mientras que el 30 % de los pacientes tienen una percepción negativa sobre el cuidado de enfermería.

### **Antecedentes Nacionales**

**Alvan et. al. (20)** Su investigación planteo por objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital de apoyo de Iquitos -2015”. Estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, de corte transversal y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 336 pacientes

adultos de 18 años a más. Se emplearon 2 instrumentos el primero fue sobre calidad del cuidado de enfermería y el segundo sobre satisfacción del usuario (CARE Q INSTRUMENT) en la unidad de emergencia, donde se encontró que la calidad de cuidado enfermero en el área de Emergencia fue buena en un 76.5 %, regular 21.1 % y mala con un porcentaje de 2.4 %, con respecto a la satisfacción de los pacientes el 76.2 % de los pacientes estuvieron satisfechos mientras que el 23.8 % se mostraron insatisfechos. Concluyeron que si existe relación entre ambas variables con un valor de  $P = 0.000$  una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01.

**Vertiz, (21)**, Su investigación planteo como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco -2019”. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, la muestra estuvo integrada por 65 pacientes, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento un cuestionario, validado por juicio de expertos hallándose que el 46.15 % percibe un nivel de calidad de cuidado regular, mientras el 21.54% percibe un nivel deficiente, asimismo el 32.31 % capta un nivel eficiente. Así mismo se observa que el 47.69 % presenta una satisfacción intermedia en comparación al 15.38 % refiere insatisfacción, un 36.92 % presenta un nivel de satisfacción completa, o que reforzado con la prueba estadística de Rho Spearman mostrando un resultado del 0.645. Concluyeron que si hay relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes.

**Ortega, (22)**, 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 – 2019”. El estudio elaborado fue cuantitativo, diseño descriptivo, corte transversal. La población estuvo compuesta por 264 pacientes que asistieron a la unidad de emergencia. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumento el Cuestionario de Evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument). Se obtuvo por resultados que el 51.6 % de los usuarios percibieron un nivel regular de calidad de cuidado, el 38.4 % percibió que el cuidado fue malo y solo el 10.1% sintieron que la calidad atención del profesional de enfermería fue bueno, en relación a la satisfacción de los usuarios resulto que el 38.8 % se sienten medianamente satisfechos, el 33.8% se siente insatisfecho y el 28.8 % se sienten satisfechos. Concluyeron que si se evidencia relación entre las variables.

**Ganoza, (23)**, Su estudio de investigación planteo por objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital de Belén de Trujillo - 2018”. La muestra estuvo constituida por 60 usuarios, aplico por instrumentos la Escala sobre la calidad de cuidados de enfermería y escala de satisfacción según la percepción que posee el usuario en la unidad de Emergencia. Concluyeron que el 48 % de los usuarios percibieron una regular calidad de cuidado enfermero, el 31.67 % percibió una buena calidad del cuidado, mientras el 46.67 % se sienten satisfechos con la atención, así mismo el 40 % se siente medianamente satisfecho. Concluyo que si hay relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el grado de satisfacción del paciente  $p < 0.05$ .

**Troncos, (24)**, En su investigación tuvo como Objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del

Hospital Las Mercedes I-II. Paita – 2017”. El método de estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. El instrumento fue elaborado por Mejía y Rivera en el año 2016. La muestra estuvo compuesta por 106 usuarios, que asistieron a la unidad de emergencia. Concluyo que el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al cuidado enfermero es aceptable con un 86. %, mientras que el 10 % se encontró en proceso y el 4 % está por mejorar.

**Caushi, (25)**, En su investigación tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de cuidado brindado por la enfermera en el servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz Noviembre, 2017”. Desarrollo una investigación aplicada de tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 45 pacientes. La técnica aplicada fue la entrevista, el instrumento aplicado fue un cuestionario, con escala de Likert modificada. Concluyo que de 45 usuarios (100%) entrevistados, el 12 (27%) posee un nivel alto de satisfacción, el 23(51%) posee satisfacción media y el 10 (22%) se encuentra con satisfacción baja.

## **2.2. Bases teóricas**

**Enfermería como profesión:** Es considerada como arte y ciencia, que se fundamenta en la teoría, interactúa con las áreas físicas sociales, psicológicas, culturales y espirituales de la persona y con su entorno. El enfermero facilita la recuperación de los usuarios afectados por alguna patología, se realiza intervenciones en base a respuesta humana, administra tratamiento y evalúa resultados viendo más allá del problema. (26).

**Proceso del cuidado enfermero:** Es brindado por el enfermero, el cual es adaptable y favorece el cuidado holístico, consiste en brindar estrategias de manera ordenada y lógica, cuyo objetivo primordial es cubrir las necesidades de atención de manera efectiva realizada mediante la valoración, diagnóstico, planeación, implementación y evaluación, la cual influirá en obtener un nivel de satisfacción de los pacientes atendidos los establecimientos de salud. (27)

**Calidad,** El término proviene de la palabra griega “kalos” el cual quiere decir 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 (28).

**El cuidado de enfermería.** Es el acto de brindar atención al usuario con respeto a su dignidad como ser humano, en forma permanente e inmediata durante las 24 horas del día durante la atención en la unidad de emergencia, el cuidado, es un acto que favorece la supervivencia y permite reducir secuelas en el usuario (29).

**La OMS.** Determina la calidad de atención como el aumento de los servicios en la atención sanitaria el cual se obtiene mediante la aplicación del conocimiento del equipo de profesionales de la salud, abordando la promoción, prevención, terapia, rehabilitación y cuidados paliativos. La calidad del cuidado que brinda el profesional de salud puede ser medida y a la vez mejorada de manera continua teniendo en cuenta las consideraciones y las necesidades de los usuarios (30).

**Kristen Swanson,** formuló teorías sobre calidad del cuidado, favoreciendo el trato con el ser querido, analizó el cuidado en el bienestar de la persona describiendo

circunstancias que perjudican la calidad brindada por los enfermeros considerando ,el entorno, la estructura física , capacidad de liderazgo, factores económicos y sociales , la enfermera debe prestar cuidados de manera holística considerando la parte espiritual del paciente, escuchándolo en todo momento, se debe fomentar el dialogo, respetar los derechos durante su cuidado, mantener la confidencialidad, derecho a la información, ayuda espiritual entre otros (31).

**Dimensiones de la calidad,** Para Avedis Donabedian la calidad del cuidado es brindar al usuario, la atención integral, de manera integral, con la finalidad de obtener bienestar, propone 3 dimensiones para evaluar la calidad del cuidado enfermero considerando la dimensión técnica, humana y entorno (32)

A) **Dimensión técnica,** En estos ítems se desarrollan estrategias para efectivizar acciones seguras de manera oportuna y confiable para prevenir riesgos obteniendo resultados positivos mediante la eficacia y eficiencia de esta manera obtener resultados óptimos que favorezcan en la salud del paciente (32).

B) **Dimensión humana,** Es el cuidado brindado de manera humanística que ofrece la institución, aplicando en todo momento un dialogo efectivo, para fortalecer los vínculos interpersonales entre el enfermero y el paciente respetando en todo momento sus derechos, condición social, raza brindando información veraz con un lenguaje claro de fácil comprensión con un trato de calidad y calidez aplicando en todo momento los principios bioéticos (32).

C) **Dimensión entorno**, En esta dimensión se considera la infraestructura, el ambiente en el que van a ser atendidos los pacientes se debe contar con un ambiente iluminado, limpio, sin ruido se debe contar con los insumos necesarios, mobiliario adecuado, respeto a su privacidad, logrando de esta manera que se sientan seguro, cómodos y satisfecho durante su estancia hospitalaria (33).

### **Satisfacción del paciente:**

Es el nivel de percepción favorable que se obtiene por la calidad de atención de un servicio recibido, brindado por una institución el cual tiene como objetivo cumplir con las perspectivas de los pacientes.

La satisfacción hace referencia a tres aspectos distintos considerandos la organización, tiempo de espera, el ambiente, la atención recepcionada, resultado en el estado de salud, el trato recibido durante el desarrollo del proceso de atención por parte del colaborador a cargo (34).

Según Gómez, la satisfacción percibida por los usuarios debe considerarse como un indicador elemental del impacto fundamental de calidad de atención (35).

Según Fontava Aurora, La satisfacción de los usuarios que asisten a los servicios de urgencias es una situación que viene siendo investigada ampliamente en diversos países, sin embargo, España posee un sistema sanitario con características diferenciadas por su accesibilidad y universalidad a diferencia de otros países (18)

Para evaluar la satisfacción del paciente, se han elaborado variados instrumentos, con características técnicas, científicas y humanísticas, que van acorde al cuidado del profesional de enfermería. El CARE Q (Caring Assessment Instrument), es el instrumento frecuentemente empleado, el cual mide los siguientes elementos (12).

- 1. Accesibilidad:** Se relaciona con la acción del cuidado brindado por el personal de enfermería, brindándola de manera oportuna y se desenvuelve en función a las necesidades del paciente.
- 2. Explica y facilita:** Vienen a ser las atenciones que brinda el profesional de enfermería, para dar a conocer los aspectos que son desconocidos para el paciente o que son difíciles de entender en cuanto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, se le otorga la información oportuna de manera clara, facilitando la ejecución de los cuidados para lograr su bienestar o recuperación.
- 3. Conforta:** Es el cuidado que otorga el profesional de enfermería con la finalidad de que el paciente hospitalizado encuentre comodidad, brindándole ánimos para continuar con su tratamiento, generando un clima de confort.
- 4. Se anticipa** El licenciado en enfermería realiza la planificación de sus tareas y de las diversas actividades en función a la atención de sus pacientes, logrando así evitar contratiempos.
- 5. Mantiene relación de confianza:** Se genera mediante el buen trato hacia el usuario, con empatía favoreciendo así su recuperación, transmitiendo el mensaje que nos preocupa su situación como ser humano.
- 6. Monitorización y seguimiento:** Son parte de las actividades que realiza el profesional de enfermería, el cual se relaciona con el conocimiento científico, para

el desarrollo de diversos procedimientos en el servicio de emergencia, logrando evidenciar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado (36).

### **2.3. Formulación de la hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- La calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería que labora en el área de Emergencia de un Hospital de Complejidad III es de condición buena.
- La satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III es de condición regular.

## **3. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación emplea el método hipotético deductivo, ya que evalúa de lo general hacia lo específico, se plantea hipótesis para explicar el desenvolvimiento del fenómeno, por medio del conocimiento adquirido.

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

El presente estudio de investigación posee enfoque cuantitativo, porque se procesan datos en forma numérica, se apoya en la recolección de fuentes de información para permitir establecer hipótesis, motivando a nuevos investigadores.

### **3.3 Tipo de investigación**

Es de tipo observacional, prospectiva y transversal, observacional porque observa, mide, analiza y registra los acontecimientos sin interferir en su curso natural, no hay manipulación en el factor de estudio, las mediciones se pueden realizar a lo largo de un tiempo y su objetivo es comparar las poblaciones (37), Estudio de corte transversal porque se observa en un momento determinado busca reportar la similitud de dos o más factores que puedan demostrar su relación de causa y efecto (38).

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

Diseño de la investigación no experimental, correlacional: es no experimental porque se realiza sin manipular las variables, solo fenómenos observados (39). correlacional, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente para saber si ocurren juntas o no. Este método se utiliza cuando no es posible utilizar el método empírico porque las variables a estudiar son conceptos hipotéticos (40).

### **3.5 Población**

La población estuvo constituida por los pacientes que se hospitalizaron en el área de observación de emergencia durante el mes de diciembre que según estadística son aproximadamente 200.

### **Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de población finita

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

Donde:

- N = Total de la población
- Z= nivel de confiabilidad (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción positiva (en este caso 5% = 0.05)
- q = proporción negativa 1-0.05 = 0.95)
- e= Margen de error (en su investigación use un 5%).

Reemplazando datos de la formula

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) (0.25)}{(0.05)^2 (200-1) + (1.96)^2 (0.25)} = 109$$

La muestra de estudio estará constituida por 109 pacientes hospitalizados en el área de observación de emergencia de un Hospital de complejidad III. Quienes cumplirían con los siguientes criterios

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios que estén hospitalizados en el área de observación de emergencia
- Usuarios con Glasgow 15.
- Usuarios con edades de 18 a 60 años
- Usuarios que autoricen participar en el estudio de investigación

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios con alteración de la conciencia
- Usuarios quechua hablantes

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

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

**Definición operacional:** Es el cumplimiento sistematizado, requerimientos y acciones que ejecuta el profesional de enfermería con el objetivo de alcanzar el nivel más elevado del cuidado y satisfacción de los pacientes. el cual será medido a través de un cuestionario estructurado considerando su tres dimensiones técnicas, humano y entorno valorado como bueno regular o deficiente (11).

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Atención continua</li> <li>• Atención segura</li> </ul>	Ordinal	Bueno 31-40 (puntos)
<b>Humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Respeto</li> <li>• Ética</li> </ul>		Regular 11- 30 (puntos)
<b>Entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confort</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Privacidad</li> </ul>		Deficiente < 10 (puntos)

**Variable 2:** Satisfacción de los pacientes

**Definición operacional:** Es la percepción del usuario en relación a la calidad que recibe por parte del profesional de enfermería el cual será evaluado por un cuestionario revalidado CARE Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) instrumento constituido por 6 ítems valorado como bajo, medio alto (12).

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
<b>Accesibilidad</b>	Acceder a un servicio con trato cordial y amable	<b>Ordinal</b>	Bajo 0 -92 (puntos)
<b>Explica y Facilita</b>	Información clara brindada respecto a su situación de salud		Medio 93- 138 (puntos)
<b>Conforta</b>	Comodidad que ofrece el personal de enfermería con la finalidad de lograr el bienestar de los usuarios		Alto 139 -184 (puntos)
<b>Se Anticipa</b>	Anticiparse a las necesidades del paciente		

<p><b>Mantiene Relación De Confianza</b></p>	<p>Crear un ambiente seguro de confianza entre el personal de enfermería y los usuarios brindando cuidados asertivos</p>		
<p><b>Monitorea y Hace Seguimiento</b></p>	<p>Acción de enfermería basado en conocimientos científicos que implica acciones de seguimiento, con el fin de la recuperación del paciente</p>		

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

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se empleara en el campo de investigación para la recopilación de la información de las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes serán la encuesta.

#### 3.7.2 Descripción de los instrumentos

**Variable 1:** Calidad del cuidado de enfermería, Para evaluar la variable calidad del cuidado de enfermería utilizamos como instrumento un cuestionario el cual fue elaborado por Norka Uchumano en el 2010 y modificado por Kelly Moroco en el 2018 (11). el cual consta de 20 preguntas, cuenta con 3 dimensiones técnica, humana y entorno calificando el instrumento de la siguiente manera: siempre 2 puntos cuando el paciente afirma que la actividad se realiza constantemente, A veces 1 punto cuando las actividades se realizan en ocasiones, nunca 0 puntos cuando las actividades no se realizan, las cuales serán valoradas como bueno, regular o deficiente.

	<b>Puntaje Sobre Calidad Del Cuidado</b>	Puntaje
Bueno	Cuando realizan la mayoría de las indicaciones	31- 40
Regular	Cuando los indicadores planteados fueron aceptables	11-30
Deficiente	Cuando no se cumplieron con los indicadores planteados	< 30

**Variable 2.:** Satisfacción de los Pacientes , Para evaluar la satisfacción de los pacientes se utilizará el instrumento cuestionario CARE Q elaborado por Patricia Larson (12) el

cual consta de 46 preguntas ,cuenta con 6 dimensiones : Accesibilidad 5 ítems , Explica y facilita 5 ítems , conforta 9 ítems , Se anticipa 10 ítems , Mantiene relación confianza 9 ítems , Monitorea y hace seguimiento 8 ítems , para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes, se asignaran puntajes a cada pregunta, puntajes de 1 a 4 donde nunca equivale a 1 punto , A veces 2 puntos, casi siempre 3 puntos, siempre 4 puntos. Las cuáles serán valoradas como bajo, medio alto.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>N°  de Preguntas</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Accesibilidad</b>	5	10	15	20
<b>Explica Y Facilita</b>	5	10	15	20
<b>Conforta</b>	9	18	27	36
<b>Se Anticipa</b>	10	20	30	40
<b>Relación de Confianza</b>	9	18	27	36
<b>Monitorea Hace Seguimiento</b>	8	16	24	32
<b>Total</b>	46	<b>92</b>	<b>138</b>	<b>184</b>

### **Validación**

La última validación del instrumento para medir calidad del cuidado de enfermería fue realizada por Moroco en el año 2018 (11) instrumento que fue sometido a juicio de expertos donde se determinó la validez mediante la prueba estadística de correlación de Pearson con un valor de 0.690.

Para medir la variable satisfacción de los pacientes se utilizó el instrumento creado por Patricia Larson y revalidado por Gloria Sepúlveda Carrillo en Colombia en el año 2009 (12) la validez se determinó mediante la prueba estadística de correlación de Pearson con un valor de 0.886.

### **3.7.4 Confiabilidad**

Para valorar la variable calidad del cuidado de enfermería se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado por Norka Uchumano en el 2010 y modificado por Kelly Moroco en el 2018 (11), el cual fue sometido a juicio de expertos para la confiabilidad del instrumento se analizó la información utilizando el software SPSS versión 22 cuyos resultados señalan un alfa de Cronbach con un valor de 0.704 para un total de 20 ítems o elementos formulados contrastando con la escala de valoración se obtiene que el coeficiente es aceptable y puede ser utilizado para objetivos de investigación.

Instrumento CARE-Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT) elaborado por Patricia Larson con una validez de 0.95. Los coeficientes para cada categoría están asignados en el siguiente orden: explica y facilita,  $\alpha=0.59$ ; conforta,  $\alpha=0.86$ ; mantiene relación de confianza,  $\alpha=0.86$ ; se anticipa,  $\alpha=0.72$ ; monitorea y hace seguimiento,  $\alpha=0.79$ ; accesible,  $\alpha=0.76$ . Por lo que el instrumento es considerado confiable (12).

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

Primeramente, el protocolo de investigación será presentado al espacio de docencia y formación de la institución, luego se solicitarán los permisos correspondientes al comité de ética.

El presente trabajo de investigación se realizará en el servicio de observación de emergencia de un Hospital de Complejidad III en el mes de diciembre a través de la aplicación de una encuesta previa autorización del Hospital. Se solicitará a los pacientes su consentimiento antes de la aplicación del instrumento, el tiempo promedio empleado en la aplicación de la encuesta será 20 minutos.

Luego de la recolección de datos se realizan una tabla de códigos y la matriz de consistencia los cuales se procesarán en el programa Excel en el software estadístico programa SPSS 23, Se elaborarán tablas estadísticas y se interpretarán los resultados obtenidos para el análisis estadístico.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para la realización del presente estudio se pedirá autorización de la Institución, se empleará el consentimiento informado este dirigido a los usuarios que libremente deseen formar parte del proyecto de investigación Se les indicará que la información obtenida será de carácter de confidencialidad siendo utilizadas únicamente como fines de estudio

#### **Principio de beneficencia**

La presente investigación ayudara como soporte y estrategia para incrementar la Calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería por otra parte favorecer la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencias.

#### **Principio de no maleficencia**

Se les explicará a los participantes que durante la aplicación el instrumento no se producirá ningún tipo de daño así mismo en todo momento se protegerá su integridad.

#### **Principio de justicia**

Se brindará una atención cordial y respetuosa a todos los participantes del proyecto de investigación, sin distinción de raza, creencia o condición social.

#### **Principio de autonomía**

Se proporcionará el consentimiento informado a todos los que deseen participar informándoles que el consentimiento es anónimo, respetando en todo momento la decisión de cada participante.



RECURSOS PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

ACTIVIDADES	2021																			
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X	X															
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación					X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación					X	X	X	X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo							X	X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de la recolección de datos								X	X	X	X	X	X							
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									X	X	X	X	X	X	X					

Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información												X	X	X						
Elaboración de aspectos administrativos del estudio												X	X	X	X					
Elaboración de los anexos														X	X	X				
Aprobación del proyecto															X	X	X			
Presentación al comité de ética															X	X	X			
Ejecución del estudio															X	X	X	X	X	X
Redacción del informe final:																	X	X	X	

#### 4. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2021				TOTAL
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	S/.
<b>Equipos</b>					
1 computadora	2500				2500
USB	25				25
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	2	1		1	3
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	60	60			120
Fotocopias	30	30		10	70
Impresiones	50	10	10	30	90
Espiralado	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	100				100
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1380	250	10	150	1290

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mazzetti P, Del Carmen J, Podestá L, Sistema de gestión de calidad en salud [Internet]. Rev. hacia la promoción de salud, 2019 24; (4) : 6-12 Disponible en: [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
2. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 2020 octubre 07]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
3. Laguna A, Obregón V. y Quijada R. Mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Universidad del Pacifico, 2019 [Tesis para optar al grado de Magister en salud]. Lima : Universidad de Pacifico; 2019, Disponible en: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo\\_Tesis\\_Maestria\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1)
4. Gaviria A, Correa L, Dávila C, Perspectiva de los profesionales un aporte al cuidado de la salud [Internet]. Rev. Min salud, 2016; disponible en: [https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/perfiles\\_profesionales\\_salud.pdf](https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/perfiles_profesionales_salud.pdf)

5. Guevara B.; Zambrano A, Evies. A cuidar de sí y cuidar del otro. worldview in self-care and care of the other. 2011 Rev. Murcia vol.10 No.21 ene. 2011 Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412011000100021](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100021)
6. Lobo A, Domínguez k. y Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista Iberoamericana de enfermería comunitaria [en línea]. Enero-junio 2016, 9 (1). [Citado: 2021 enero 8]; (72): [21-25 pp.]. Disponible en: [https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=E1%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\)](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=E1%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2))
7. Huerta E. Nivel de Satisfacción de los usuarios Atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio De Emergencia del Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima, enero del 2015”. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Lima- Perú: Universidad Nacional arzobispo Loayza; 2015. Disponible: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Vele S, Veletanga D, Aplicación del Proceso de Atención de enfermería de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Vicente corral Moscoso -2015 [Tesis para optar al título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Cuenca Ecuador Facultad de enfermería; 2015 Disponible en:

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23234/1/Tesis%20Pregrado.pdf>

9. Vertiz J, E Echenique. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia, Surco 2020. [Tesis para optar al título de segunda especialidad]. Lima: Universidad César Vallejo;2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique\\_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
10. Alvan G, Quiroz L, Tesis Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Emergencia Del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. [Tesis para optar al título de Licenciado en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo 2020. Disponible en:  
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
11. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E. Estudio Piloto de la Validación del Cuestionario 'Care-Q' En Versión Al español En Población Colombiana, Publicada En marzo 2009. 17 (1): 22-9 Disponible En:  
[file:///C:/Users/PC/Downloads/DialnetEstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/DialnetEstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20(7).pdf)

12. Moroco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital Regional Manuel Núñez Buitrón- Puno. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2018. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. 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>.
14. Revista de Investigación en Salud. Universidad De Boyacá-Colombia 2017;4(2):188-20 Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/262>
15. Pat M, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev. Enfermería del instituto Mexicano del Seguro Social [Internet]. 2017 [citado 2020 diciembre 08]; 25(2): 120-123. Disponible:<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72002>

16. Gómez E, Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay Venezuela Rev. vol. 21 numero 2 año 2017. Disponible en : <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
17. Muñoz R., Rodríguez M. y Bernabéu C. Nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Fundación Dialnet [Internet]. 2016 junio [Citado 2021 enero 16]; 112: (52-56). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125043>
18. Fontava A. Satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario-2015 [Tesis para optar al grado de Doctorado en Ciencias de la Salud ] ,España: Universidad de Girona ;2015. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
19. Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S, Revista Satisfacción del usuario un reto a la calidad del cuidado. Curn. 2018 vol. 10 Numero 1.32(2):5 Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/issue/view/82>
20. Alvan 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 al título de Licenciado en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo;2020 Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUE>

[LO%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ  
%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Vertiz J, E Echenique M, Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia, Surco 2020. [Tesis para optar al título de segunda especialidad]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020 Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique\\_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Ortega L, Rojas J, Vargas B. 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](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Ganoza G. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis para optar al título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 Disponible en : <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>

24. Troncos B, Tesis Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes I-II, Paita diciembre 2016-abril 2017... [Tesis para obtener el título profesional de segunda especialidad en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Sullana Piura Universidad San Pedro; 2017 Disponible en

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12344/Tesis\\_58881.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12344/Tesis_58881.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

25. Cauchi M, Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Huaraz: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

26. Doenges M y Francés M. El proceso de atención de enfermería: provisión de cuidados de calidad. Procesos y Diagnósticos de enfermería (6<sup>th</sup>ed) México, DF: El Manual Moderno.2014; pp. 1-4. Disponible en:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/964686/41-48.pdf>

27. Diccionario Mosby Pocket de medicina, enfermería y ciencias de la salud. 6<sup>a</sup> edición. España: El sevier; 2010. Enfermería; p. 514. Disponible en:  
<https://www.elsevier.com/books/diccionario-mosby-pocket-de-medicina-enfermeria-y-ciencias-de-la-salud/mosby/978-84-8086-682-8>
28. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 5<sup>ta</sup> edición. México D.F. McGraw-Hill Interamericana editores, 2009.pp 150. Disponible en:  
<https://www.academia.edu/RegisterToDownload/BulkDownload>
29. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 5<sup>ta</sup> edición. México D.F. McGraw-Hill Interamericana editores, 2009.pp 150. Disponible en:  
<https://www.academia.edu/RegisterToDownload/BulkDownload>
30. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 2020 octubre 07]. Disponible en:  
<https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
31. Wojnar D. Teoría de los cuidados: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9<sup>a</sup>ed. Barcelona: 2018.pp 553-560. Disponible en:  
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358.%20Modelos%20y%20teor%C3%ADas%20en%20enfermeria.pdf>

32. Norma técnica sistema de gestión de la calidad. 2006. Resolución Ministerial N768-2001. Disponible en: [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
33. Wojnar D. Teoría de los cuidados: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9ª ed. Barcelona: 2018. pp 553-560.
34. Gomez M, Gil A. Percepción de Calidad en el servicio de Urgencias Hospitalarias de II Nivel, Lima. Investigaciones Andina. 2016; 18(32). <https://www.redalyc.org/journal/2390/239047318006/html/>
35. Muñoz R., Rodríguez M. y Bernabéu C. Nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Fundación Dialnet [Internet]. 2016 junio [Citado 2021 enero 16]; 112: (52-56). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125043>
36. Manterola C, Tamara, Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. Int. J. Morphol. 2014. Vol .2, 32(2):634-645. Disponible en : <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>
37. Fuente C, Icart T, Pulpón A. Elaboración de un proyecto de investigación [Internet] Universidad de Barcelona; 2016-2017 [Revisado 2016-2017].

Disponible

en:

<https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA39&dq=que+es+investigacion+prospectiva+observacional+y+transversal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjf2NwJ9az#v=onepage&q=que%20es%20investigacion%20prospectiva%20observacional%20y%20transversal&f=false>

38. Phillips y Pugh. Proyecto de investigación integrado. Earth Observation: ENVISAT [Internet] [Consulta 8 de octubre del 2021(2005, pg. 48) ] Disponible en : <https://sites.google.com/site/pii2bto/introduccion/caracteristicas-de-una-buena-investigacion>
39. Rodríguez A, Pérez J, Alipio O. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, Universidad EAN Bogotá, Colombia [Internet].2016- 2017 Julio. Vol. 4 núm. 20 - 26 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
40. Muñoz R., Rodríguez M. y Bernabéu C. Metodo correlacional Fundación Dialnet [Internet]. 2016 junio [Citado 2021 enero 16]; 112: (52-56). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125043>



## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de

Complejidad III- 2021.

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III - 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Relacionar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III -2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Calidad del cuidado del profesional de enfermería</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Observacional prospectiva y transversal</p> <p><b>Método diseño de investigación</b></p> <p>Hipotético deductivo</p>
<p><b>Problema Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la calidad del cuidado que brinda el</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la calidad del cuidado que brinda el</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>La calidad del cuidado que brinda el</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Satisfacción de los pacientes que</b></p>	<p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental correlacional</p>

<p>profesional de enfermería que labora en el servicio de</p> <p>¿Emergencia de un Hospital de complejidad III - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021?</p>	<p>personal de enfermería que labora en el servicio de Emergencia de un</p> <p>Hospital de complejidad III - 2021</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de complejidad III- 2021</p>	<p>profesional de enfermería que labora en el área de Emergencia de un Hospital de Complejidad III es buena.</p> <p>La satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III es de condición regular.</p>	<p><b>acuden al servicio de emergencia</b></p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> <li>• Se anticipa</li> <li>• Mantiene relación de confianza</li> <li>• Monitorea y hace seguimiento</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <p>200 Pacientes hospitalizados en el área de observación de emergencia</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>estará constituido por 109 pacientes que se encuentren hospitalizados en el área de observación de emergencia</p>
---	--	--	--	--

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

**PRESENTACION:** Buenos días señor/a/ita el presente instrumento tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia. Agradezco de antemano su coloración.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una X la respuesta que considere conveniente, se presentan 4 alternativas y solo debe marcar una, las alternativas son las siguientes: 1 = Nunca 2= A veces, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre

**INVESTIGADORA:** Lic. Lizeth Barrientos Ozejo

#### **Características Socio Demográficas:**

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( )                      **Edad:** .....

**Acudio Anteriormente Al Servicio De Emergencia:** Si ( ) No ( )

**Se Siente Satisfecho Con La Atencion Brindada Por El Personal De Enfermeria**

1 = Nunca 2= A veces, 3 = Casi siempre, 4 = Siempre

<b>DIMENSIONES – ITEMS</b>		<b>NUNCA (1)</b>	<b>A VECES (2)</b>	<b>CASI SIEMPR E (3)</b>	<b>SIEMPR E (4)</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera 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.				
<b>CONFORT A</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				

<b>DIMENSIONES – ITEMS</b>		<b>NUNCA (1)</b>	<b>A VECES (2)</b>	<b>CASI SIEMPR E (3)</b>	<b>SIEMPR E (4)</b>
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera 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 la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				

<b>DIMENSIONES – ITEMS</b>		<b>NUNCA (1)</b>	<b>A VECES (2)</b>	<b>CASI SIEMPR E (3)</b>	<b>SIEMPR E (4)</b>
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera 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 enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				

<b>DIMENSIONES – ITEMS</b>		<b>NUNCA (1)</b>	<b>A VECES (2)</b>	<b>CASI SIEMPR E (3)</b>	<b>SIEMPR E (4)</b>
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

## CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

**PRESENTACION:** Buenos días señor/a/ita el presente instrumento sirve para conocer su apreciación respecto a la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Emergencia de este establecimiento de salud espero contar con su colaboración, agradeciendo ser lo más sincera(o) y honesta(o) posible.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la respuesta que considere conveniente, se presentan 3 alternativas y solo debe marcar una, donde S = siempre, A = a veces, N=nunca

**INVESTIGADORA:** LIC. Lizeth Barrientos Ozejo

No	Preguntas	S	A	N
	<b>Calidad- Técnica</b>			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanentemente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (Actividades de higiene, control de funcione virales, etc.)			
6	¿Le informa constantemente sobre aspecto relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que pueda causarle lesión?			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente mostrándose segura mientras lo atiende? (Ejemplo sondaje, curación, etc.)			
	<b>Calidad Humana</b>			
9	¿Comprende el estado en que encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud., para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) ¿accesible de fácil comprensión o trato con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa, lo saluda y responde e intercambia emociones con Ud.?			

16	¿Realiza escucha activa y responde sus inquietudes cuando lo requiere?			
	<b>Calidad Entorno</b>			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo (le ofrece cama y ropa cómoda y limpia)			
18	¿Mantiene su ambiente limpio?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud., se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el Hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventana y baño)			

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACION

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación, antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados

**Título del proyecto:** “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III- 2021”

**Nombre de la investigadora principal:** Lic. Lizeth Barrientos Ozejo

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de complejidad III – 2021

**Beneficios Por Participar:** Su colaboración permitirá mejorar la calidad de atención del paciente en los servicios de emergencia

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Confidencialidad:** la información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conócela, fuera de esta información confidencial usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación puede comunicarse conmigo mi nombre es: **Lizeth Barrientos Ozejo** al celular **987010128** correo: **lesly\_14\_11@ hotmail.com**

**Contacto con el comité de ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario o si piensa que sus derechos han sido vulnerados puede dirigirse al presidente del comité de ética.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACION DE CONSENTIMIENTO** Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer las preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en este estudio que finalmente acepto participar voluntariamente.

<b>Nombre y apellido del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>No de DNI</b>	
<b>No de Teléfono fijo o whatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Nombre y apellido del investigador</b>	
<b>N de teléfono móvil</b>	
<b>No de DNI</b>	
<b>Nombre y apellido del responsable de encuestadores</b>	
<b>No de DNI</b>	
<b>N de teléfono</b>	
<b>Datos del testigo para los casos de participantes iletrados</b>	
<b>Nombre y apellido</b>	
<b>No de DNI</b>	
<b>Teléfono</b>	

\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....

Firma del participante