



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción
del paciente en el área de emergencia de un
hospital en Lima - 2022**

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

Presentado por:

Morales Ocaña, Luz Maria

Codigo ORCID: 0000-0002-7293-158X

Asesor: Mg. Miriam Cecilia Bastidas Solis

Codigo ORCID: 0000-0002-7706-7786

Lima – Perú

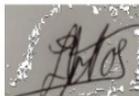
2022

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

Yo, ... **MORALES OCAÑA LUZ MARIA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL EN LIMA - 2022”** Asesorado por el docente Mg Miriam Cecilia Bastidas Solis.....DNI ... 40413033 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7706-7786>..... tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código __oid:___ oid:14912:209965704_____ 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
MORALES OCAÑA LUZ MARIA
 DNI:09475927

.....

 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....

 Firma
 Mg Miriam Cecilia Bastidas Solis.
 DNI: 40413033

Lima, ...27...de.....febrero..... de.....2023.....

Dedicatoria

A mi esposo por el gran apoyo que me brinda para lograr mis objetivos y superación personal, a mis hijos que son mi inspiración,

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a las personas que siempre me apoyaron, a mis docentes.

ASESOR: Mg. MIRIAM CECILIA BASTIDAS SOLIS

JURADO:

Presidente: Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Secretaria: Mg. Exigencia Celeste Valentín Santos

Vocal: Mg María Angélica Fuentes Siles

Índice

Dedicatoria	14
Agradecimiento	15
Resumen.....	21
Abstrac	22
1. EL PROBLEMA.....	22
1.1. Planteamiento del problema	23
1.2. Formulación del problema.....	26
1.2.1. Problema general	26
1.2.2. Problemas específicos.....	26
1.3. Objetivos de la investigación	27
1.3.1 Objetivo general.....	27
1.3.2 Objetivos específicos	27
1.4. Justificación de la investigación.....	28
1.4.1 Teórica	28
1.4.2 Metodológica	28
1.4.3 Práctica.....	28
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	29
1.5.1 Temporal.....	29
1.5.2 Espacial.....	29
1.5.3 Recursos.....	29
2. MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes	30
Internacionales.....	30

Nacionales.....	32
2.2. Bases teóricas	35
2.3. Formulación de hipótesis.....	39
2.3.1. Hipótesis general.....	39
2.3.2. Hipótesis específicas	40
3. METODOLOGÍA.....	41
3.1. Método de la investigación.....	41
3.2. Enfoque de la investigación	41
3.3. Tipo de investigación	41
3.4. Diseño de la investigación.....	41
3.5. Población, muestra y muestreo.....	42
3.6. Variables y operacionalización.....	44
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.7.1. Técnica.....	46
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	46
3.7. 4 confiabilidad de los Instrumentos	48
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	49
3.9. Aspectos éticos.	49
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	50
4.1. Cronograma de actividades	50
4.2. Presupuestos	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	1
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	1

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos 1

Anexo 03:5

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO5

Anexo 4: Tablas.....6

Resumen

La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería al paciente, es de principio ético, así mismo existen dificultades las cuales provocan la disminución de calidad en el cuidado como: la falta de experiencia, falta de capacitación, la alta demanda de personal, lo cual es factor ocasionante de la insatisfacción del paciente.

Ojetivo: Determinar la relación existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022. Se empleará la metodología hipotético deductivo, no experimental, tipo investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, El diseño de la investigación: Transversal simple, descriptivo correlacional. La población estará integrada por 600 pacientes del servicio de emergencia, se utilizará como instrumentos dos cuestionarios, uno de calidad del cuidado de enfermería de autores: Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, (1986) y el de Satisfacción del paciente. Autor: Hinshaw y Atwood (1982), ambos fueron modificados por: Echenique M. (2020), con los que se recopilaran datos para luego analizarlos y procesarlos, mediante el software, estadísticos, SPS 23. Así mismo para verificar el análisis de la hipótesis se utilizará la estadística inferencial con la prueba de normalidad de kolmogorov, y posteriormente el coeficiente de correlación Rho de Spearman, los resultados se presentarán en: tablas, frecuencias, graficas.

Palabras claves: calidad, cuidado, enfermería, satisfacción, paciente.

Abstrac

The quality of care provided by the nursing staff to the patient is an ethical principle, but there are also difficulties which cause a decrease in the quality of care, such as: lack of experience, lack of training, high demand of personnel, which is a factor that causes patient dissatisfaction.

Objective: To determine the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency area of a hospital in Lima 2022.

The hypothetical deductive methodology will be used, non-experimental, applied research type, quantitative approach, The research design: Simple cross-sectional, descriptive correlational.

The population will be composed of 600 patients from the emergency department. Two questionnaires will be used as instruments, one on quality of nursing care by authors:

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, (1986) and the other on patient satisfaction. Author:

Hinshaw and Atwood (1982), both were modified by: Echenique M. (2020), with which data will be collected and then analyzed and processed, using the software, statistics, SPS 23.

Likewise, to verify the analysis of the hypothesis, inferential statistics will be used with the kolmogorov normality test, and subsequently the Spearman's Rho correlation coefficient, the results will be presented in: tables, frequencies, graphs.

Key words: quality, care, nursing, satisfaction, patient.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que la calidad del cuidado aumenta la probabilidad de obtener buenos resultados en la salud para las personas y poblaciones, son consistentes en la experiencia basada en la evidencia. Incluyendo la promoción, prevención, tratamiento, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse consecutivamente, basándose en las necesidades y preferencias de los pacientes y familiares. Últimamente se han definido factores que deben ser: centrados en la persona, eficaces, oportunos, seguros, integrados, eficientes, equitativos. Los cuales tienen una relación con la ética. (1)

Igualmente, el cuestionamiento de los usuarios en la salud pública es la calidad de cuidado del personal de enfermería, ya que es el profesional más visible en el área de emergencia por su responsabilidad del cuidado al paciente, quien muchas veces no se da a vasto por la demanda de pacientes por lo que se deja guiar por el estrés, la apatía el desinterés y a veces autoritarismo contra los pacientes, lo cual ocasionan insatisfacción de los usuarios. Las organizaciones de salud están utilizando estrategias mediante apreciaciones de los usuarios para definir la calidad de atención prestada (2)

Al respecto en el mundo más de 421 millones personas requieren atención de salud cada año, la complejidad de sus patologías demanda que el profesional se encuentre capacitado para brindar cuidados de calidad y estos no se compliquen ya que las tasas de muertes por errores en la atención son de uno por cada 300 pacientes, por la falta de atención no segura o de no calidad. (3). Así mismo, los sistemas salud reporta que el cuidado de enfermería a nivel mundial que no

son oportunos, por la falta de calidad en el cuidado, 4 de cada 10, produce daños en la salud del paciente y ocasionan altos costos que llegan a \$42 000 millones anuales (4)

Por falta de enfermeras desde antes de la pandemia. En 2020, la OMS publicó un informe relativo al estado de la enfermería en el mundo, donde se demuestra que la fortaleza profesional de enfermería es de 27,9 millones de personas calculando una falta general en 5,9 millones de enfermeras, demostrando así, que esta carencia de enfermeras se consolida en países de bajos y medianos ingresos (5), limitando la atención de calidad a la persona, así mismo, el proyecto y ejecución de servicios de salud y enfermería centrados en las necesidades de los pacientes, el cual no se considera un receptor pasivo de la atención, sino un participante activo en la interacción con el personal de salud. (6)

Ante esta falta de profesionales de enfermería, a nivel mundial, nuestro país no es ajeno a este escenario del sector salud. En los registros del INEI (Instituto Nacional de estadística e Informática) 2020, a nivel nacional se encuentran colegiados 96,468 enfermeras habiendo 338 habitantes por enfermera, igualmente en Lima existen 36,447 enfermeras ejerciendo la profesión, una por cada 292 habitantes. (7), Por consecuencia en estas últimas décadas el ausentismo se ha incrementado, en referencia a los problemas de salud de las enfermeras, que fueron adquiriendo a raíz de la pandemia, el tiempo que se debe dedicar al cuidado a más números de pacientes ocasionándoles stress, agotamiento, algunas profesionales de enfermería están en periodo de cese. Asimismo, la falta de capacitación, experiencia, especialización y el desconocimiento, conllevan a la mala praxis; igualmente la falta de insumos, recursos, infraestructura hospitalaria inadecuada, la superpoblación de pacientes a quienes se les debe atender disminuyendo así, la satisfacción del paciente referente a la calidad en el cuidado.

Consecuentemente, la percepción de los pacientes y familiares respecto a los cuidados que brinda la enfermera alcanzan índices de insatisfacción como señala Rocha, al respecto indico cifras alarmantes relacionadas al tema de satisfacción donde en el estudio preciso, que existen discrepancias en los resultados de satisfacción con la atención de los servicios de salud de en usuarios de hospitales del Minsa , tiene 16.7% satisfacción EsSalud con 15% y las clínicas privadas de Chincha, donde los usuarios tienen el 40% de satisfacción así existe gran desigualdad en el nivel de satisfacción de personas atendidas en los hospitales de EsSalud y MINSA. Recalcando que los pacientes atendidos en estos hospitales expresaron mayor insatisfacción con la calidad de servicio el servicio en puntos de vista de: seguridad, empatía y confiabilidad (8).

las consecuencias al no brindar calidad de cuidado humanizado es la satisfacción, no obstante, es el grado de percepción referente a una experiencia, un servicio. Se puede observar que son consecuencias de falta de calidad, normativas y organización de los propios sistemas de salud, así mismo la satisfacción también debe ser para el profesional ya que representa el sentimiento de placer que tienen las personas cuando han logrado un deseo o satisfecho una determinada necesidad, teniendo en cuenta, que no todos se sienten satisfechos con los mismos resultados. (9) también es calificado como la última garantía del atributo al cuidado y un reflejo de la capacidad del cuidador para satisfacer las necesidades del enfermo o usuario. (10)

Por consiguiente, en la actualidad la calidad del cuidado brindado a los pacientes en emergencia de un Hospital en Lima, es uno de los temas fundamentales ya que se presenta una alta demanda de cuidados de pacientes, la cual excede la capacidad de atención, por lo que es

inevitable efectuar un estudio, para poder detectar la verdadera causa o situación real de acuerdo al servicio de calidad en el cuidado de enfermería, paralelamente a pesar de los esfuerzos de las jefaturas de enfermería, se presentan también falta de personal por lo que no pueden cumplir con los tratamientos de los pacientes, lo que ocasiona la disminución de calidad en el cuidado, así mismo la insatisfacción del paciente y de los familiares, con la atención que reciben, (11)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?

¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital, en Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital, en Lima 2022.

Identificar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022

Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital, en Lima 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Generando conocimiento como base teórica para informar a la sociedad, logrando integrar teorías y conceptos relacionadas a la investigación, los cuales serían ejemplos para futuras investigaciones.

1.4.2 Metodológica

Se puede justificar metodológicamente, porque la investigación se realiza siguiendo los procesos metodológicos para poder lograr delimitar la relación existente entre la calidad y satisfacción, se utilizará instrumentos como cuestionarios validados para la recolección de datos, para el trabajo académico. Con la intención de aumentar la satisfacción en el paciente a través de calidad en el cuidado.

1.4.3 Práctica

En términos prácticos se basa en evaluar la calidad de la atención en relación a la satisfacción de pacientes que acuden al área de emergencia, así mismo, ayuda a recopilar información, lo cual ayudaría a construir estrategias necesarias para mejorar el cuidado con

calidad e incrementar el regocijo de los pacientes, ya que también sería un aporte para incentivar otras investigaciones.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El período que se realizará el proyecto es del mes de agosto a diciembre del 2022.

1.5.2 Espacial

El estudio, será realizada en área de emergencia, de un Hospital en Lima.

1.5.3 Recursos

Para la elaboración de este trabajo, el capital humano estará a cargo del investigador, igualmente, los recursos materiales serán autofinanciados.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Franco (2019). (12) hizo un estudio buscando “Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de Mediglobal S. A”. Fue enfoque cuantitativo con técnica recolección de datos, la muestra fue de 110 pacientes entre 18 y 50 años, uso el cuestionario como instrumento: llamado Escala de Satisfacción del Paciente. Con 20 items que fue calificado en escala de Likert. Se revisaron dimensiones: competencias técnicas profesionales, apoyo afectivo, información de salud y control decisional. Resultados confirmo la hipótesis con las dimensiones: apoyo afectivo denoto la correlación alta con satisfacción general ($r = 0,61$; $p < ,01$), seguidamente la dimensión información de salud tuvo un resultado de ($r = 0,58$; $p < ,01$), en dominio de decisión ($r = 0,58$; $p < ,01$), y última competencia especialista profesional ($r = 0,52$; $p < ,01$). Concluyo que existe una relación positiva y significativa entre calidad y satisfacción del paciente.

Puch-Ku, 2016. (13), realizo un estudio en México con la finalidad de “Determinar la correlación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados”. De método descriptivo correlacional, la población de estudio fue de 296 personas adultas hospitalizadas, el instrumento fue, Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. En satisfacción general tuvo un resultado de 70.1; en cuidado 59.6. educación 90.3. en consecuencia, no hubo concordancia entre singularidad sociodemográficas como edad, grado educativo, género, situación civil, área de internamiento, calidad de

diagnóstico y enfermería de los pacientes hospitalizados. Concluyendo: que en las variables satisfacción y cuidado de enfermería, sí existe una correlación en el ($\chi^2 = 31.63, p < 0.05$).

Castro 2017, (14). realizó una investigación en México cuya meta fue, “Evaluar la satisfacción del paciente con (IRC) referente a la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de Medicina Interna y Nefrología de un hospital”. Su método de observación fue de diseño descriptivo transversal, se utilizó el instrumento SERVHOOS diseñado tres dimensiones, su muestra 269, obtuvo resultados el 31.3% se sintió muy satisfecho, profesionalismo, comunicación el 39% con el cuidado de enfermería. Encontrando que existe correlación, según resultados de Spearman donde halló correlación moderada en la atención de enfermería: $Rho = 0.140(p < 0.015)$, también se halló relación de comunicación y profesionalidad: $Rho = 0.430(p < 0.000)$, y en profesionalidad y atención de enfermería: $Rho = 0.509 (p < 0.000)$. Concluyendo que no solo de la prestación de servicios depende la satisfacción, sino también de las soluciones que esperan los pacientes.

Rajabpour et al 2019, (15) investigo el tema en Irán con el objetivo de, “Determinar la relación entre la percepción de los pacientes iraníes sobre el cuidado holístico y la satisfacción con el cuidado de enfermería”, metodológicamente fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra fue de 90 usuarios, utilizo como herramienta tres cuestionarios, recolección de datos demográficos, percepciones sobre cuidado holístico de 40 preguntas referente a la atención de enfermería, y por último el cuestionario de satisfacción del paciente, con 25 preguntas, la calificación de las percepciones fue con una escala numérica modelo Likert, se hallaron resultados de una significativa relación positiva sobre el cuidado holístico y la satisfacción del cuidado ($P < 0,01, r = 032$), cuyo significado es a mayor percepción de cuidado es mayor la

satisfacción ($P < 0,05$). Concluyendo que la satisfacción depende del cuidado, por lo que se debe estar atentos en los aspectos mentales, emocionales y físicos de los usuarios para así incrementar la calidad en el cuidado.

Nacionales

Pecho, 2020 (16), realizó una tesis en Lima con el objetivo. “Analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020”, la metodología fue de tipo descriptivo, correlacional cuantitativo. Tuvo una muestra probabilística de 182 pacientes, utilizó el Instrumento KARE-Q – CUCACE, de 49 y 19 ítems respectivamente. Hallaron el resultado de alta calidad en 52.2%, media calidad 46.7% referente a la satisfacción el 58.8% era satisfecho, muy satisfecho con 35.2%, el 6.0% poco satisfecho. Concluyo, que hay una significativa correlación en calidad y satisfacción ($p\text{-valor} < 0.001$).

Echenique, 2020 (17), en Chorrillos realizó un estudio de indagación para “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP las Palmas Surco 2019”, fue de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, encuesta mediante cuestionario, el muestreo fue 65, Los resultados a nivel de frecuencia arrojaron el 6,15%, el 21,5% nivel de falta, el 32,31% efectividad de la calidad de atención, también se observó que el 7,69% estuvo medianamente satisfecho, el 15,38% insatisfecho, y el 36,92% satisfacción por el servicio; esto, afianzado por la prueba estadística Rho de Spearman con resultado de 0,65. Concluyendo la existencia de una correlación natural entre la calidad de la atención de enfermería y los pacientes hospitalizados satisfechos.

Sifuentes, 2016 (18), realizó un estudio en Trujillo cuyo Objetivo “Determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía. A del hospital regional docente de Trujillo” además el estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra de estudio fue de 194 pacientes, fue aplicada dos cuestionarios. Cuyos resultados fueron, el índice más alto (51%) tiene la calidad de atención de enfermería insatisfactorio, el 27,8% está satisfecho, solo el 5,2% está muy satisfecho y el 16% no está satisfecho con la atención de enfermería. La mayoría de los pacientes hospitalizados (72,2%) dijo recibir atención regular de calidad, el 17,0% de calidad buena en la atención y el 10,8% en calidad de atención mala. Concluyo que hay una significativa relación ($p < 0,05$) de la satisfacción del cliente y la calidad de la atención de enfermería.

Ganoza, 2018 (19), en Trujillo su estudio tuvo como propósito: “Determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el lugar de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”, la metodología de estudio fue de corte transversal, tipo descriptivo correlacional, muestra de 60 pacientes con los que utilizaron dos cuestionarios uno de calidad y otro de satisfacción del paciente. Obteniendo resultado, que el 48% de las personas ingresadas en el hospital dijeron haber recibido atención de enfermería regular de calidad, el 31,67% tuvo una atención de buena calidad. El 46,67% estuvieron satisfechos con la atención recibida el 40,00% relativamente satisfecho. Concluyendo que hay una relación de gran significado entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; $p < 0.05$.

Bautista, 2019 (20), su investigación tiene como objetivo: “Asociar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital MINSA II-1 Ilo 2019”. Su indagación fue tipo transversal, no experimental, su población estudiada fue de 100 usuarios

adultos hospitalizados, utilizó la encuesta como técnica, uso dos cuestionarios corroborados para valorar, la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado. Resulto evidencia de la calidad del cuidado de enfermería recibido por el paciente hospitalizado es buena con un 76%. y en la satisfacción del paciente el nivel es alto con 95%. Concluyó que la calidad de cuidado de enfermería recibida, llega a tener relación directa con relación a la satisfacción del paciente hospitalizado, obteniendo un resultado de relación significativa estadísticamente ($p=0,00$).

Torres (2021) (21), en su estudio tuvo la finalidad de: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.” Su método de estudio fue tipo aplicado, de diseño descriptivo correlacional, no experimental, la muestra fue de 70 pacientes, a quienes se les aplico dos cuestionarios; el primero es sobre la atención en calidad de enfermería, consta de 35 ítems arreglados en tres dimensiones: técnico-científica, componente humano y entorno. El segundo cuestionario es para valorar la satisfacción del paciente, conformado por 44 ítems en dos partes, la inicial es de 22 perspectivas y la siguiente, 22 ítems de apreciación, que están ordenadas según la dimensión: aspectos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía, facultad de respuesta, Resultados: de calidad de atención con el 30.0% nivel deficiente; nivel regular el 42.9% y el 27.1% definen, buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en la variable satisfacción el 38.6% declaran un bajo nivel; el 40.0% nivel medio y el 21.4% altamente satisfecho. Concluyo, la existencia de correlación directa de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente determinado en la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,700.

2.2. Bases teóricas

Calidad

Es la capacidad de un elemento para satisfacer sus necesidades sobrentendidas o evidentes de acuerdo con un parámetro, la satisfacción de los requisitos de calidad, Las comparaciones de una misma especie están relacionadas con las percepciones de cada persona y con diferentes factores como civilización, productos o servicios, necesidades, expectativas, etc. afectan llanamente esta declaración. (22)

La calidad y seguridad de una buena atención de enfermería es un factor unificador ya que permite el desarrollo de la disciplina, lo que requiere que los profesionales trabajen de manera sistemática para evaluar la atención y ubicar al enfermero como un elemento importante del equipo médico. (23)

Cuidado

El cuidar es una acción que tiene origen medioeval viene del latín agere – hacer se formó como reiterativo agitare que significa estar en acción luego se usó el compuesto cogitare cuyo significado es pensar y obrar conjuntamente, después evoluciono y paso a darle sentido prestar que cambio en poner atención, o asistir y actualmente vario en cuidar. Cuidado de enfermería. Es definido a modo de una esencia de enfermería como profesión, también lo asemejan con enfermera cliente, o intervención terapéutica, (24).

Calidad del cuidado de enfermería

Vale señalar el aporte de escritores referente a esta variable. La calidad según Juran (1993) lo definió como un grupo de peculiaridades que satisfacen las exigencias del cliente. También, la calidad abarca la ausencia de defectos, así mismo es: “La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (25)

Cuidado de enfermería de calidad, según Blanco et al (2016), es una percepción compleja que incluye cuidados acordes al progreso de la ciencia, dirigidos a brindar cuidados que cumplan con las necesidades de cada usuario y aseguren la integridad de su continuidad. (26)

La calidad del cuidado que obtiene un enfermo en variadas ocasiones es la parte más importante de su tratamiento. La medicina no siempre es necesaria, pero un buen cuidado siempre es importante, estos son los fundamentos de una buena atención. (27). Un cuidador es un ser que da ayuda corporal, eficiente y humano a un semejante ya sea enferma o sana. Hay muchas cosas que puede intervenir para un cuidado. Ejemplo: Ofrecer ayuda y ánimo dar medicinas, influir a reconocer las manifestaciones y efectos secundarios, programar citas o llevar pacientes Ayuda con la comida, y otras acciones más, (28)

Teniendo como base estas teorías estudiaremos cinco dimensiones del cuestionario calidad en el cuidado.

Elementos tangibles: viene a ser la apreciación del usuario por el aspecto de las instalaciones, el personal, el equipo que maneja, los materiales o inclusive la comunicación que existe en una compañía. (29)

Fiabilidad: Es la idoneidad de realizar la prestación ofrecida de forma confiable y prudente, la empresa promete y cumple en términos de entrega, la resolución de problemas, prestación de servicios, y afianzamiento de precios. (29)

Seguridad: Se refiere a las percepciones de los consumidores relativo al entendimiento y el cuidado de los empleados, igualmente como sus habilidades y destrezas para generar confianza e infundir credibilidad y empatía; (29)

Empatía: Es el nivel individual de atención que las compañías brindan a sus clientes. El cual debe ser entregado con un servicio individualizado o adaptado a las preferencias del cliente o paciente (29)

Capacidad de respuesta: Es la inteligencia para hacer frente a situaciones inesperadas que puedan surgir en los negocios y la capacidad para ayudar a clientes o usuarios de forma rápida, segura y eficaz. En pocas palabras, se trata de saber cómo manejar los obstáculos, para así continuar brindando un servicio de calidad. (30)

Se utilizará el instrumento “Calidad del Cuidado de Enfermería” para medir esta variable,

Satisfacción del paciente

En referencia a la segunda variable. Greenslade y Jimmieson (2011) lo definieron como la respuesta de una persona a los destacados aspectos de su cuidado hospitalario, es la respuesta de un testimonio que se produce al evaluar la percepción de un individuo sobre los aspectos de su atención hospitalaria que realiza o supera sus estándares subjetivos individuales y es un indicador importante de los resultados de los cuidados del personal de salud (31)

Corbella (1999) Refirió la satisfacción puede determinarse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario" (32). Se considera una medida de la etapa de la interrelación del personal de salud y los beneficiarios del servicio (33)

Si bien satisfacer las expectativas de los usuarios en los servicios de salud es una fase complicado de agentes mutuos, cuyo objetivo de la prestación de servicios de salud no es diferente al de cualquier otro tipo de servicio, el cual es satisfacer al paciente usuario, Pero los usuarios solo pueden estar efectivamente satisfechos si los trabajadores que prestan los servicios del mismo modo lo están, lo que complica aún más la trama y las acciones dirigidas por los gestores de estos servicios, para lograr una operación que respete todas las condiciones necesarias. para alcanzar la excelencia (34)

Basándonos en estas teorías se conceptualizará las tres dimensiones referidas en la encuesta satisfacción del paciente.

Técnico profesional: Es la práctica y habilidad en los procedimientos que realiza, con eficiencia y capacidad. Cumpliendo con las expectativas de quienes fueron consultados por los conocimientos que posee el profesional hospitalario, (34)

Confianza: es creer en una persona o conjunto de persona, según sus acciones, se asocia con la empatía, el respeto, el conocimiento y el sostén emocional que los profesionales brindan a los usuarios de la salud. (34)

Educación del paciente: Ayuda a que el paciente tenga una participación activa en el cuidado de su salud, mediante acciones realizadas por la profesional enfermería que los instruyen y educan en términos simples les brindan información clara y comprensible de manera que logran disipar las dudas del usuario. (35)

Teoría

El actual trabajo académico se basa en la teoría del cuidado transpersonal de la Dra. Jean Watson que estudio los cuidados de enfermería con orientación filosófica y espiritual observa el cuidado idealmente ético y moral en enfermería o sea como una relación de tratamiento básico entre las personas. Al exponer su teoría dijo textualmente: “ emergió desde mi inquietud por otorgar un nuevo significado y dignidad al mundo de la enfermería y al cuidado de los pacientes” (36). Ella basa la elaboración de su teoría en siete suposiciones siguientes.

- _ El cuidado puede ser evidenciado cuando existe una efectiva relación interpersonal
- _ El cuidado está condicionado con la atención
- _ El cuidado es eficaz cuando promueve la salud familiar o personal
- _ En el cuidado se aceptan a las personas siempre se estará junto con la persona así no se encuentre en el mismo entorno
- _ Un buen entorno de cuidado es el que permite a la persona elegir su mejor preferencia
- _ La curación es complementada por la ciencia del cuidado la cual genera más salud que la curación
- _ La enfermería está centrada en la práctica del cuidado (37)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es una indagación de método hipotético deductivo, porque saldrán conclusiones generales, para elaborar explicaciones específicas. parte del estudio de los principios, hipótesis que son válidas para aplicarlas y hallar soluciones a hechos particulares (38)

3.2. Enfoque de la investigación

El trabajo académico, es cuantitativo, puesto que se identificará las características de las variables referidas, calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.

3.3. Tipo de investigación

Es investigación aplicada porque se emplea para la determinación práctica de problemas específicos como enfermedades, mejoras en la realización de actividades.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del actual estudio será de tipo observacional, transversal simple, descriptivo, alcance correlacional. Se utilizará el método de la encuesta para describir la realidad problemática, en estos casos el diseño apropiado con enfoque no experimental, es el transversal, porque los datos recolectados serán en un momento único, para luego relacionar las variables entre sí (39).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población: viene a ser un grupo total de casos que concuerdan con una serie de especificaciones (40). En este estudio la población estará, conformada por 600 pacientes, dato obtenido del registro de pacientes durante los últimos 3 meses en promedio del área de emergencia de un hospital en Lima-2022.

3.5.2 La muestra; es una parte de la población, o sea un sub conjunto de individuos que integran al conjunto llamado población (41). se aplicará un cálculo con la fórmula de poblaciones conocidas denominada “determinación del tamaño de una muestra” por lo que se trabajará con la muestra probalístico obtenida de 235 pacientes del área de emergencia, a quienes se aplicarán los cuestionarios para recolección de datos (42)

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde: n= Tamaño de muestra

Z = nivel de confianza (95%), valor de la distribución nominal = 1.96

p=Probabilidad de éxito, o proporción esperada valor 0.50

q= Probabilidad de fracaso. Valor= 0.50

E= Error de precisión (5%)

N= Tamaño de la población (600 pacientes del area de emergencia)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(600)}{(0.05)^2(600 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 234.4$$

Se trabajará con una muestra de **235** pacientes hospitalizados en emergencia.

Criterios de inclusión

- _ Pacientes adultos mayores de 18 años de sexo femenino o masculino.
- _ Paciente hospitalizado en el servicio de emergencia, Area de observación
- _ Pacientes que voluntariamente deseen participar en la investigación.
- _ Pacientes que se encuentren hospitalizados a partir de 24 horas de estadía.

Criterios de exclusión

- _ Pacientes menores de 18 años de sexo femenino o masculino.
- _ Paciente que no se encuentre hospitalizado en el servicio de emergencia. Área de observación
- _ Pacientes que no deseen participar de la encuesta.
- _ Pacientes que tengan menos de 24 horas de hospitalización.

3.5.3 Muestreo: forma en que se selecciona la muestra (43).

El muestreo, es de tipo no probabilístico, a criterio del investigador hasta la obtención de la muestra de la población, como ente de investigación (44),

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: calidad del cuidado de enfermería

Definición conceptual: Una apreciación de los cuidados de acuerdo con el progreso de la ciencia, conducidos a brindar cuidados que satisfagan las necesidades de cada paciente y logren asegurar la calidad integral (26).

Definición operacional: La variable será medida con un instrumento, la encuesta de calidad del cuidado, los pacientes opinaran sobre las 5 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía: el criterio de calificación será: Ninguno (1); A veces (2); Siempre (3), al final en la escala valorativa será: Eficiente; regular; deficiente (45).

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal		
Fiabilidad	Sencillez de tramites Continuidad Respeto	Ordinal	Calidad del cuidado Eficiente, 56-72
Capacidad de respuestas	Claridad Disposición Tiempo de atención		Calidad del cuidado Regular, 40-55
Seguridad	Valores Honestidad Servicio		Calidad del cuidado Deficiente, 24-39

	amabilidad
Empatía	atención individualizada.
	tolerancia

Variable 2: satisfacción del paciente

Definición conceptual: Es considerada una magnitud de etapa relacional del personal de salud y los pacientes del servicio, referente a la atención y el estado de salud resultante, verificando si se cumplen con las expectativas del usuario (32)(33)

Definición operacional. La variable será medida con un instrumento, la encuesta, de satisfacción del paciente, los usuarios opinaran sobre las 3 dimensiones: técnico profesional, confianza, educación del paciente. El criterio de calificación será: Ninguno (1); A veces (2); Siempre (3), al final en la escala valorativa nos dará los resultados según los rangos: Totalmente satisfecho; Satisfacción media; Insatisfacción. (44).

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
-------------	-------------	--------------------	--------------------------------------

Técnico profesional	Conocimientos	Ordinal	Satisfacción del paciente, completa. 42-54.
	Procedimientos		
	Habilidad		
	Destreza		
Confianza	Empatía	Ordinal	Satisfacción del paciente, intermedia. 30-41.
	Comprensión		
	Apoyo emocional		
	Respeto		
Educación del paciente	Orientación	Ordinal	Insatisfacción del paciente 18-29.
	Prevención		
	Intervención educativa		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aplicará en el estudio para medir las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente será la encuesta; la cual permitirá obtener información de la realidad problemática (41).

3.7.2. Descripción de instrumentos

1). En la primera variable “Calidad del cuidado de enfermería”

Se utilizará el cuestionario cuyos autores fueron Parasuraman, Zeithaml, y Berry, en el año 1986, después fue corregido por la autora de la tesis “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP” Lic. Margot Echenique

Hoyos, en el año 2020. El cuestionario, consta de 24 preguntas cerradas, utilizando opciones de estilo de respuesta tipo Likert de opción múltiple. El puntaje de calificación es de 1 a 3 como se detalla a continuación. Ninguno (1); A veces (2); Siempre (3). Cuyas preguntas están divididas en cinco dimensiones; que son: Elementos tangibles, constituida por 5 ítems 1 al 5. Fiabilidad, conformada por 3 ítems 6 al 8. Capacidad de respuestas, Formada por 6 ítems 9 al 14. Seguridad, compuesta por 5 ítems 15 al 19 empatía, conformada por 5 ítems 20 al 24 y se calificará de acuerdo al siguiente nivel: Calidad del cuidado eficiente 56-72; Calidad del cuidado regular 40-55; y Calidad del cuidado deficiente 24-39. (45).

2). Instrumento de la segunda variable, “Satisfacción del paciente.”

Se utilizará el instrumento que tuvo como autores a Hinshaw y Atwood en 1982, siendo posteriormente adaptado por la autora del estudio “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP” Lic. Margot Echenique Hoyos en el 2020, El cuestionario consta de 18 preguntas cerradas, utilizando opciones de estilo de respuesta tipo Likert de opción múltiple. El puntaje de calificación es de 1 a 3 como se detalla a continuación. Ninguno (1); A veces (2); Siempre (3), que serán utilizadas para descifrar resultados de la problemática de esta variable que posteriormente se relacionara con el otro instrumento. Dichas preguntas están divididas en tres dimensiones como; técnico profesional, conformada por 6 ítems 1 al 6. Confianza constituida por 9 ítems, 7 al 15 y Educación al paciente. con 3 incógnitas, 16 al 18 y se calificará según el siguiente nivel utilizado: Totalmente satisfecho 42-54; Satisfacción media 30-41; Insatisfacción 18-29 (44).

3.7.3. Validación de los instrumentos 1,2:

La validación de ambos instrumentos se realizó en la tesis de maestría en el 2020, ejecutado por Echenique (17), mediante juicio de expertos, quienes evaluaron pertinencia, relevancia y claridad, obteniendo sugerencias que se llegaron a adaptar a los instrumentos lo cual fueron aplicables. Se utilizó el coeficiente V de Aiken para verificar la concordancia de los jueces quienes estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad arrojando un valor de 0.996 en calidad del cuidado y 0.977 en satisfacción del paciente, por lo cual ambos instrumentos son de validez, muy alta. (anexo 4)

3.7. 4 confiabilidad de los Instrumentos

Instrumento1: Calidad del cuidado de enfermería

La confiabilidad se realizó mediante la prueba, alfa de Cronbach

Nivel de confiabilidad del cuestionario calidad del cuidado de enfermería

Alfa de Cronbach	Nº de items
.845	24

Fuente, SPS.

De acuerdo con la tabla, se observa un buen resultado de confiabilidad de 0.845, gracias al alfa de Cronbach aplicado en el estudio.

Confiabilidad del instrumento 2: satisfacción del paciente

Nivel de confiabilidad del cuestionario satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	Nº de items
.819	18

Fuente, SPS.

De acuerdo con la tabla, se observa un buen resultado de confiabilidad de 0.819, gracias al alfa de Cronbach aplicado en el estudio.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

En este estudio se recopilarán los datos a través de la encuesta, con los cuestionarios validados. Pero para poder realizarlo se conseguirá el consentimiento del consejo de ética de la universidad, luego se presentará una solicitud de autorización para el desarrollo del estudio, en el hospital II en Lima. Al igual que el consentimiento informado. Después de obtener los datos mediante las encuestas, se digitarán mediante Microsoft Excel 2019 para poder exportarlos y analizarlos mediante estadística descriptiva en el paquete estadístico software, SPSS 23. Así mismo para verificar el análisis de la hipótesis se utilizará la estadística inferencial con la prueba de normalidad de kolmogorov, y posteriormente el coeficiente de correlación Rho de Spearman, los resultados se presentarán en: tablas, frecuencias, graficas.

3.9. Aspectos éticos.

En el trabajo académico se respetará a todo autor utilizado como motivo de exploración para las variables de investigación, a la vez cumpliremos los principios de la bioética:

Autonomía: se respetará la decisión del paciente, para participar de forma voluntaria,

Beneficencia: el paciente no pagará ningún costo, ni tendrá ningún riesgo por participar en este estudio.

No maleficencia: No se dañará al paciente durante la etapa de estudio, no se pondrá en riesgo su integridad física ni emocional.

Justicia: el paciente recibirá un trato cordial, con equidad y sin discriminación, se respetará su decisión (46).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades 2022

AGOSTO A DICIEMBRE 2022																			
Actividades	AGOST.				SET.				OCT.				NOV.				DIC		
	1s	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
Revisión bibliográfica	■	■	■																
Realidad problemática y definición del problema			■																
Objetivos y la finalidad e importancia				■															
Justificación del problema				■															
marco teórico					■	■													
Bases teóricas						■	■												
Método y diseño								■	■										
Técnicas e instrumento de										■	■								

USB	2	35.00	70.00
Lápiz	10	1.00	10.00
Lapiceros azules	10	2.00	20.00
Lapiceros rojos	10	2.00	20.00
Foto Copias	800	0.20	160.00
Anillados	8	5.00	40.00
CDS	4	15	60.00
SUB TOTAL			S/. 605.00
TOTAL, GENERAL			S/. 4155.00

REFERENCIAS

1. Salud OMS. Servicios Sanitarios de Calidad. centro de prensa OMS. 2020 agosto.
Recuperado en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Palomino Navarro Ana María RBEDTVPA. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del. Trabajo académico. Perú: U. Cayetano Heredia, Lima; 2018.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_Palomino_Navarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Organización Mundial dIS. Seguridad del Paciente. OMS; 2019. Recuperado en: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/patient-safety>
4. Organizacion Mundial dIS. Datos y Cifras de Seguridad en el Paciente. Perú: OMS; 2019.
Recuperado en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
5. Organizacion Mundial de la S, OMS. Situacion de la enfermeria en el Mundo: invertir en educación, empleo y liderazgo. Nursing now. 2020. Recuperado en:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332164/9789240004948-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Kyung Rim Shin. Cuidados para la persona en su totalidad. Consejo Internacional de Enfermeras. 2020 Mayo. Recuperado en: https://www.icn.ch/system/files/2021-07/IND_Toolkit_Spanish_FINAL.pdf
7. Informatica INdEe. Recursos Humanos de Salud. estadístico. Perú: INEI, nivel Nacional; 2020. Recuperado en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health-human-resources/>
8. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. Satisfacción con la Atención de Salud entre. tesis. Perú: Universidad Autonoma de Ica, Chincha; 2017. Recuperado en: https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf
9. Perez M. Satisfaccion. Concepto Definicion Spicologia. 2021 octubre; ultima edicion. Recuperado en: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
10. Donabedian A. Evaluacion de la Calidad de la Atencion Medica. Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 2001; 16(8) Recuperado en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>.
11. AIKEN L. una Dotacion de Enfermeras Segura es Fundamental para la Seguridad del Paciente. In Consejo Internacional de Enfermeras (CIE); 2019. Recuperado en: <https://www.icn.ch/es/noticias/una-dotacion-de-enfermeras-segura-es-fundamental-para-la-seguridad-del-paciente>:

12. Franco A. calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A. tesis Maestría. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Huayaquil, Huayaquil; 2019. Report No.: T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf.
13. Puch-Ku GF UPGRRMea. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. tesis. Mexico: Rev Enferm IMSS.; 2016. Report No.: 24(2). Recuperado en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
14. Castro-Serralde E CAG. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS.. 2017; 25(4): p. 173-180. Recuperado en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
15. Rajabpour S, Rayyani M, Mangolian Shahrabaki P. La relación entre la percepción de los pacientes iraníes sobre la atención holística y la satisfacción con la atención de enfermería. Enfermeras BMC. 2019;18:48. Publicado el 26 de octubre de 2019. doi:10. Recuperado en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6815008/>
16. Pecho Nuñez NI. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente Hospitalizado en Cirugía del Hospital Cayetano Heredia, lima:2020. Recuperado en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5334>
17. Echenique Hoyos M. tesis: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente lima2020 Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577;>
18. Sifuentes Leon O. satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de trujillo Trujillo 2016. Recuperado en:

<https://1library.co/document/dy4o0mkz-satisfaccion-usuario-enfermeria-servicio-cirurgia-hospital-regional-trujillo.html>;

19. Ganoza Gavidia L. Ganoza (2018) Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia Trujillo: Recuperado en: <https://1library.co/document/ozl67voz-satisfaccion-pacientes-enfermeria-observacion-servicio-emergencia-hospital-trujillo.html>;
20. Bautista R. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente que Acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Tesis. Perú: Universidad Jose Carlos Mariategui, Moquegua ILO;2019. Recuperado en: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/774/Rocio_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Torres M. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que Acude al Servicio de Hospitalización de la clínica San José, Cusco. Tesis. Perú: Universidad Autónoma de Ica, Cusco; 2021. Recuperado en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
22. significados.com. [Online].; 21/02/2017 [cited 2021 julio 10. Available from: <https://www.significados.com/calidad/>.
23. M. Formarier LJGPCCG. Opérationnalisation des concepts:soins, qualité et évaluation. 1994;; p. 5-22.
24. Olarte Claudia RD. Calidad del Cuidado de Enfermería al Percibida por Pacientes Hospitalizados.Colombia:PontificiaUniversidadjaveriana;2008. Recuperado en: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=L0T4LiRF->

[UQC&oi=fnd&pg=PA9&dq=calidad+del+cuidado+de+enfermer%C3%ADa&ots=rdypxf7vp7&sig=1Nd1_kr9rdO3fZSCHwvFO9fnHw#v=onepage&q=calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa&f=false](#)

25. Juran M. la cultura de calidad y productividad en las empresas Mexico: ITESO; 1993.

Recuperado en:

26. Arisnelda Blanco Rosales ASFKVA. Evaluación de los Indicadores de calidad en enfermería. Hospital Mariano Pérez Balí. Bartolomé Masó Márquez.2016.

eNFERMERIA 2017. 2016. Recuperado en:

<http://www.enfermeria2017.sld.cu/index.php/enfermeria/2017/paper/view/391/3>

27. Cómo cuidar a un enfermo. español hesperian. 2013;: p. cap. 4 pag. 39.

28. Conceptos básicos sobre el cuidado del paciente Junta Editorial de Cancer. American Society of Clinical Oncology. 2019 agosto. Recuperado en:

<https://www.cancer.net/es/asimilaci%C3%B3nconc%C3%A1ncer/atenci%C3%B3n-de-un-ser-querido/conceptos-b%C3%A1sicos-sobre-el-cuidado-del-paciente>

29. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. revista perspectivas. 2014 Octubre; 34(ISSN

1994-3733). Recuperado en:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

30. Monteza M. Gestión de la calidad del servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta.

Blog. Perú: USAT - Educacion Continua, Lima; 2021. Recuperado en:

<http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>

31. Greenslade JH,&JNL. Organizational factors impacting on patient satisfaction: a cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. Elsevier. 2011 octubre; 48(10). Recuperado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748911001805?via%3Dihub>
32. CorBella A SP. La Garantía de la Calidad en Atención Primaria de Salud. Revista Cubana de Medicina General Integral. 1999 octubre; 5(5). Recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/317519359_Satisfaccion_de_los_pacientes_con_la_atencion_medica
33. Ríos-Risquez MI,&GIM. Satisfacción del paciente, estrés y burnout en personal de enfermería de urgencias: un estudio transversal. Elsevier. 2016 julio; 59. Recuperado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748916000766>
34. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MdC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La Evaluación de la Satisfacción en Salud, un Reto a la Calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008 Diciembre; 34(4). Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/214/21419854013.pdf>
35. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Tesis Maestría. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Lima; 2020. Report No.: 1534. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>
36. Cowling Wea. El poder de la totalidad , la conciencia y el cuidado Un diálogo sobre la ciencia, el arte y la curación de la enfermería. ANS ADY Enfermería. 2008 enero; 31. Recuperado en: https://journals.lww.com/advancesinnursingscience/Citation/2008/01000/The_Power_of_Wholeness,_Consciousness,_and_Caring.13.aspx

37. Eugenia Urrea M. Alejandra Jana A MGV. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. ciencia y enfermería XVII. 2011 Noviembre; ISSN 0717-2079(3).
38. Arispe, C, Yangali J, Guerrero M. La Investigación Científica, una aproximación para los estudios de posgrado. primera ed. Ecuador uid, editor. Ecuador: ISBN; 2020.
39. Hernández R,FC,yB. metodología de la investigación México: MC Graw Hill Education; 2014.
40. Lepkowsk JM. advances in the telephone survey Methodology. REIS revista española de investigaciones sociológicas. 2008. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/997/99717150008.pdf>
41. Sampieri et al. metodología de la investigación México: MC Graw Hill; 2014. Recuperado en: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
42. Hernández Sampieri r, Fernández , Baptista. Metodología de la investigación. Sexta edición ed. Interamericana Editores Sadv, editor. México: McGraw-Hill /.; 2014. Recuperado en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
43. Hernández SFCyBL. Metodología de la Investigación México:Mc Graw Hill; 2010. Recuperado en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
44. Ramírez A. Metodología de la Investigación Científica Colombia: Universidad Javeriana; 1997. Recuperado en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>

45. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Tesis Maestría. Peru: Universidad Cesar Vallejo, Lima; 2020. Report No.: Echenique_HM-SD
Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>.
46. Siurana Aparisi J. Los Principios de la Bioética y el Surgimiento de una Bioética Intercultural. Scielo. 2010 Marzo;(22). Recuperado en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II EN LIMA - 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?</p> <p>Problema Específicos: - ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente y en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Qué relación existe entre la y dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.</p> <p>Objetivo Específicos: - Identificar qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente y en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022. - Identificar la relación que existe entre la y dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de</p>	<p>Hipótesis General: Hi: ¿Existe relación significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022</p> <p>Hipótesis Específicos: - ¿Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente y</p>	<p>Variable 1: calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuestas - Seguridad - Empatía 	<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>enfoque: cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: Transversal, correlacional descriptivo</p> <p>Población: Constituido por 600 pacientes del área de emergencia</p>

<p>enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?</p>	<p>enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022. -Identificar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022. - Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022. - Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022.</p>	<p>en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Existe relación significativa entre la y dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022? - ¿Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico profesional - Confianza - Educación del paciente 	<p>Muestra: se emplea la formula: Siendo el resultado, 234.4 Por lo tanto, se trabajará con 235 pacientes.</p>
--	---	---	---	---

		del paciente en el área de emergencia de un hospital en Lima 2022?		
--	--	--	--	--

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Estimado paciente, con esta encuesta buscamos encontrar información con propósito académico por lo que solicitamos su aporte que es importante, la encuesta es anónima y confidencial por lo que solicitamos responder con sinceridad todas las preguntas.

A continuación, usted tendrá una serie de preguntas que consta de tres items:

Marque con un aspa “X” la opción que mejor describa su opinión. elija una sola respuesta

1 nunca 2 a veces 3 siempre,

Datos generales:

Edad: Sexo: F M N° HOSP: 1 2+

N°	DIMENSION / ITEMS	Nunca	A Veces	Siempre
Dimensión 1: Elementos tangibles				
1	El mobiliario de su habitación es cómodo y confortable			
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.			
3	La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.			
4	la enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.			
5	La enfermera cuando le atiende está correctamente uniformada			
Dimensión 2: Fiabilidad				
6	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.			
7	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad			
8	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica.			
Dimensión 3: Capacidad de respuesta				
9	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado de salud.			
10	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.			

11	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.			
12	La enfermera brinda una oportuna atención cuando usted lo necesita.			
13	La enfermera suele atenderlo con rapidez.			
14	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder dar una buena atención.			
Dimensión 4: Seguridad				
15	Usted confía en la enfermera.			
16	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.			
17	La enfermera es honesta con usted.			
18	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente			
19	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.			
Dimensión 5: Empatía				
20	La enfermera es amable con usted.			
21	La enfermera le llama por su nombre			
22	La enfermera brinda una atención individualizada.			
23	La enfermera muestra interés en el servicio brindado.			
24	La enfermera es tolerante con usted.			

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado paciente, con esta encuesta buscamos encontrar información con propósito académico por lo que solicitamos su aporte que es importante, la encuesta es anónima y confidencial por lo que solicitamos responder con sinceridad todas las preguntas.

A continuación, usted tendrá una serie de preguntas que consta de tres items:

Marque con un aspa "X" la opción que mejor describa su opinión. elija una sola respuesta

1 nunca 2 a veces 3 siempre,

Datos generales:

Edad: Sexo: F M

Nº	DIMENSION / ITEMS	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 realizan.			
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 le 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 de sus problemas.			

11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera está 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 explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

Anexo 03: Consentimiento Informado

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo.....
.....con DNI.....

Declaro que me brindaron una información clara, referente a las encuestas: “Calidad en el Cuidado de Enfermería” y “ Satisfacción del Paciente” lo cual he comprendido la información proporcionada, tuve la oportunidad la de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio.

Fecha:

.....
Firma

Anexo 4: Resultados de pruebas de validez del instrumento

Validación Juicio de Expertos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Jacinto Vértiz Osores	Aplicable
2	Mg.	Liliana Echenique Hoyos	Aplicable
3	Mg.	Margarita Cueva Santillán	Aplicable

Coefficiente V de Aiken

Variable 1: Calidad de Cuidado de Enfermería				
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
d1	1.000	1.000	1.000	1.000
d2	1.000	1.000	1.000	1.000
d3	0.944	1.000	1.000	0.981
d4	1.000	1.000	1.000	1.000
d5	1.000	1.000	1.000	1.000
Variable general	0.989	1.000	1.000	0.996

Coefficiente V de Aiken

Variable2: Satisfacción del Paciente				
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
d1	1	1	0.944	0.981
d2	1	1	0.963	0.988
d3	1	1	0.889	0.963
Variable general	1	1	0.932	0.977

Interpretación de la magnitud de un instrumento

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz (2002) y paella (2003)