



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**“Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de
emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, año 2023”**

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

Presentado por:

Autor: Lic. Hurtado Gálvez, Karem Martha


Código Orcid:

Asesor: Dra. Cardenas de Fernandez Maria Hilda

Codigo Orcid: 0000-0002-7160-7585

LIMA – PERÚ

2023

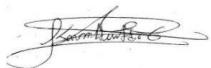
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **HURTADO GALVEZ KAREM MARTHA** 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 ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MONGRUT DE ESSALUD, AÑO 2023"** Asesorado por el docente: Dra. María Hilda Cárdenas De Fernández.

DNI ... 114238186 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>..... tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:__ oid:14912:228447837_____ 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
HURTADO GALVEZ KAREM MARTHA
 DNI: ... 70486640

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



Firma
 Dra. María Hilda Cárdenas De Fernández.
 DNI: 114238186

Lima, ...03...de...mayo..... de.....2023...

DEDICATORIA:

A mi familia, mi esposo e hijos, por acompañarme y motivarme a seguir hacia adelante.

También a cada persona que creyó en mí.

AGRADECIMIENTO:

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

ASESOR DE TESIS:

Dra. CARDENAS DE FERNANDEZ MARIA HILDA

JURADO

Presidente: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario: Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal: Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	1
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Formulación del problema	3
1.2.1.	Problema general	3
1.2.2.	Problemas específicos	3
1.3.	Objetivos de la investigación	4
1.3.1.	Objetivo general	4
1.3.2.	Objetivos específicos	4
1.4.	Justificación de la investigación	5
1.4.1.	Teórica	5
1.4.2.	Metodológica	5
1.4.3.	Práctica	5
1.5.	Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1.	Temporal	5
1.5.2.	Espacial	5
1.5.3.	Población o Unidad de análisis	5
2.	MARCO TEÓRICO	6
2.1.	Antecedentes	6
2.2.	Base Teórica	9
2.3.	Formulación de hipótesis	13
3.	METODOLOGÍA	15
3.1.	Método de la investigación	15
3.2.	Enfoque de la investigación	15
3.3.	Tipo de investigación	15
3.4.	Diseño de la investigación	15
3.5.	Población, muestra y muestreo	16
3.6.	Variables y operacionalización	17
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7.1.	Técnica	20
3.7.2.	Descripción de instrumentos	20
3.7.3.	Validación	21
3.7.4.	Confiabilidad	21
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	21

3.9.	Aspectos éticos	22
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1.	Cronograma de actividades	23
4.2.	Presupuesto	24
5.	REFERENCIAS	25
	Anexos	30
	Matriz de consistencia	31

Resumen

Las instituciones de salud de todo el mundo son conscientes de los desafíos que conlleva la llegada de un mundo globalizado y asumen la responsabilidad de la calidad de la mejora continua en la atención de la salud, este trabajo tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, año 2023. En cuanto a la metodología seguirá el método hipotético – deductivo. Será de enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de nivel correlacional y diseño no experimental. Dado el tamaño de la población, se utiliza una "población censal", la muestra, por tanto, estará formada por 150 pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud. La técnica empleada será la encuesta y el instrumento será un cuestionario autoaplicado de 24 preguntas cerradas; las mismas que serán analizadas mediante el programa estadístico SPSS V. 28 y mediante la prueba de hipótesis empleando el coeficiente de Pearson.

Palabras clave: Calidad, cuidado enfermero y satisfacción del paciente.

Abstract

Health institutions around the world are aware of the challenges that the arrival of a globalized world entails and assume responsibility for the quality of continuous improvement in health care, this work aims to determine the relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in the Emergency Service of the Hospital Mongrut de EsSalud, year 2023. Regarding the methodology, it will follow the hypothetical - deductive method. It will be of a quantitative approach of applied type and of correlational level and non-experimental design. Given the size of the population, a "census population" is used; therefore, the sample will be made up of 150 patient from the Emergency Service of the Hospital Mongrut de EsSalud. The technique used will be the survey and the instrument will be a self-applied questionnaire of 24 closed questions; the same ones that will be analyzed through the statistical program SPSS V. 28 and through the hypothesis test using the Pearson coefficient.

Keywords: Quality, nursing care and patient satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las instituciones de salud de todo el mundo son conscientes de los desafíos que conlleva la llegada de un mundo globalizado y asumen la responsabilidad de la calidad de la mejora continua en la atención de la salud (1). La Organización Mundial de la Salud señala que la calidad de la atención se refiere a la medida en que los servicios de salud logran los resultados deseados basados en la experiencia de especialistas, y también sugiere que se puede medir y mejorar en función de las necesidades de salud y a las preferencias de los usuarios (2).

Por otro lado, la percepción se refiere a lo que el paciente percibe de manera personal y subjetiva en relación a los cuidados que recibe por parte del personal de enfermería; estas expresiones deben entenderse de acuerdo con la naturaleza y características individuales del profesional (3). La demanda mundial de estos servicios ha aumentado, lo que genera una congestión que perjudica a los pacientes y al personal del área, generando insatisfacción de los usuarios y resulta ser un indicador importante que refleja la atención y el cuidado que se brinda al cliente y determina el grado en que se alcanzan las metas propuestas para asegurar la calidad de la salud (4).

La calidad de la atención se ve afectada por el insuficiente acceso o el uso irracional de medicamentos y otras tecnologías de salud seguras. La Región de las Américas atraviesa un período de enfermedades infecciosas emergentes debidas a cambios en el ambiente, los estilos de vida y los desplazamientos poblacionales. Estas circunstancias pueden provocar la evolución de nuevas formas patógenas de distintas variedades de virus (incluidos los arbovirus y corona virus (COVID-19), lo cual tiene implicaciones en la notificación oportuna de eventos sanitarios con potencial efecto a

escala internacional, y en las estrategias de vigilancia epidemiológica y de control de enfermedades (5).

El sentido del trabajo de enfermería se construye en el tiempo a partir de la dimensión persona a persona de la profesión, aplicando conocimientos y contribuyendo al ejercicio de la profesión, considerando que el cuidado debe ser oportuno, continuo y permanente para los pacientes que demandan servicios de salud (6).

El tratamiento responde lo mejor posible a las necesidades y expectativas del paciente con los recursos humanos y materiales existentes en los servicios sanitarios y el nivel actual de desarrollo de la ciencia para conseguir la máxima satisfacción del usuario y alcanzar un nivel óptimo de calidad, que a su vez es el desarrollo de la eficiencia y la eficacia en la práctica de enfermería. La Enfermería juega un papel muy importante y esencial en la profesión de salud porque es el recurso humano más visible y de mayor número de cara al paciente, ya que son quienes administran el tratamiento y sobre el que están puestos los ojos de pacientes y familiares, siendo muy susceptibles de expresar insatisfacción por la calidad del trato y esto luego se manifiesta como insatisfacción y rechazo (7).

Examinando la literatura sobre la medición de la calidad de la atención de enfermería, en el Perú se evalúa continuamente con herramientas adecuadas a la realidad, y reglamentadas por la Resolución del Ministerio de Salud N° 527-2011 de 2011. El documento menciona la guía técnica para la evaluación interna satisfactoria de los establecimientos de salud, pero el tipo de tratamiento aún necesita mejoras. A nivel global, la mayoría de los estudios coinciden en que se sienten satisfechos con la atención, pero encuentran que falta tiempo de atención, hospitalización y buen trato del personal, lo que genera falta de empatía (8).

Un paciente que acude a urgencias es un ser vulnerable, y que requieren ayuda rápida, oportuna y eficaz. En los últimos años, instituciones han adoptado como estrategia la evaluación continua de la satisfacción, que tiene como objetivo mejorar la percepción de los pacientes sobre la atención brindada por el personal de enfermería, lo que se expresa en la organización y funcionalidad del servicio (9).

En el Perú en el reporte sobre la percepción de satisfacción de pacientes con permanencia en la Unidad de cuidados Intensivos, una percepción inadecuada de la calidad de cuidado de enfermería, los mismos comparativamente evidencian, que en el propio Hospital Nacional Rebagliati con todo el Apoyo logístico y el soporte tecnológico tiene un considerable 26% de pacientes con insatisfacción sobre la calidad de cuidados enfermeros (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión puntualidad en la atención se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión trato humano se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión claridad en la información se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?

¿Cómo la calidad del cuidado enfermero en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar como la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente

1.3.2. Objetivos específicos

-Describir como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión puntualidad en la atención se relaciona con la satisfacción del paciente

-Identificar como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión trato humano se relaciona con la satisfacción del paciente

-Establecer como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión claridad en la información se relaciona con la satisfacción

-Describir como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería se relaciona con la satisfacción

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación actual se justifica por la necesidad de contar con personal con los conocimientos requeridos en la profesión, principalmente para proporcionar una óptima calidad del cuidado enfermero. Especialmente porque el personal enfermero de

emergencia son el primer punto de contacto con los pacientes y su objetivo principal es brindar atención oportuna y de alta calidad que les salve la vida.

1.4.2. Metodológica

Este estudio se justifica metodológicamente porque los resultados del análisis cuantitativo y la aplicación de un cuestionario de encuesta entre el personal de enfermería que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud proporcionan una base metodológica para futuros estudios e investigaciones. También ayuda a aumentar el conocimiento empírico del personal frente a situaciones críticas a los pacientes que llegan de las instalaciones de la sala de emergencia.

1.4.3 Practica

Como también se sabe, los servicios de emergencia son el lugar donde se brinda la atención oportuna a pacientes que llegan con diagnósticos graves. Cabe recordar en las unidades de emergencia cuentan con limitado tiempo para resolver estas emergencias. Si no reciben una atención inmediata y una detección y resolución pertinente, eficaz y de alta calidad, pueden morir o tener un riesgo mucho mayor de secuelas y una calidad de vida reducida. El personal de enfermería debe responder con conocimiento y capacitación constante. Si el personal de atención, como el personal de enfermería que atiende a los pacientes, no está adecuadamente capacitado o preparado para brindar atención de calidad, es posible que corra riesgo de muerte.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal:

La investigación será de noviembre 2022 a marzo del año 2023

1.5.2 Espacial:

Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud en Lima, Perú.

1.5.3 Población o unidad de análisis:

Profesionales de enfermería

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Vizcaino A, Fregoso 2018, en México, su objetivo: “Determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”. Un estudio de alcance correlacional, con base al modelo SERVICE PERFORMANCE; la muestra aleatoria de 96 pacientes abarcando las urgencias atendidas en el turno matutino, vespertino y nocturno. Los hallazgos indican que las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal médico y de enfermería, a diferencia del sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de la rapidez con la que fueron atendidos; la facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias fue totalmente satisfactoria en el turno matutino y la mayoría de los pacientes concuerdan en que los trámites de egreso son fáciles independientemente del turno de atención. Se concluye que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, por lo que los resultados posibilitan la toma de decisiones para que los directivos garanticen calidad en la atención en todo momento (11).

Larg Kasa A. y Gedamu H. a región de Amhara, noroeste de Etiopía en el año 2017 Estudiaron Predictores de la “Satisfacción del paciente adulto con la atención de

enfermería en hospitales públicos, fue un estudio transversal con 585 participantes elegidos de forma aleatoria, utilizaron el cuestionario. Dentro de los principales resultados se encontró que la Satisfacción general del paciente fue del 40.7%, valor considerado bajo en comparación con otros estudios; al contrario, los pacientes estaban más satisfechos con el apoyo afectivo, información proveída y el control técnico profesional; y menos satisfechos con el control de las decisiones, ya que no permite que los pacientes y sus familiares se involucren en el cuidado (12).

Maggi W. Ecuador. 2018. Llevaron a cabo un estudio titulado “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro” con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y la calidad brindada a los usuarios de servicios de emergencia pediátrica Hospital General del Milagro de alcance descriptivo. Entre los principales resultados se puede identificar un alto grado de insatisfacción percibida por los usuarios, destacando que los pacientes refieren experimentar un bajo nivel de confianza, recibir poco trato empático y no sentirse seguros en la institución. Se concluye que el servicio brindado no cubre las necesidades de seguridad percibida por el paciente, ni cuenta tampoco con una adecuada calidad de atención (13).

Nacionales

Reyes, 2021 en Perú; su objetivo “Establecer la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia”. Un trabajo correlacional. La muestra estuvo conformada por 179 pacientes, se aplicó un cuestionario para medir la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, los

resultados muestran que el 56,4% pacientes remitieron a atención de calidad normal, seguido de un 23,5% a atención de alta calidad y finalmente un 20,1% a atención de mala calidad. La satisfacción del paciente es de 75,4% expresó insatisfacción y el 24,6% satisfacción. El análisis de los resultados concluye que existe una asociación significativa entre ambas variables $p=0,000$. (14)

Campos; 2019, en Perú tuvo como objetivo “Determinar el impacto de la atención humanizada en los niveles de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencias Médicas del Hospital de Huacho”, una investigación de alcance correlacional, la población estuvo conformada por 125 y, la muestra fue de 63 pacientes los resultados señalan que existe una relación entre ambas variables, además, los niveles variables de atención humanizada son regulares y la satisfacción es moderada a baja. (15).

Ganoza 2019; en Perú el objetivo fue “determinar la asociación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción de los pacientes en los servicios de urgencias del hospital de Belén de Trujillo”. Un trabajo no experimental de alcance correlacional. La población muestral estuvo conformada por 60 pacientes hospitalizados se aplicó una Escala de Calidad de Atención Percibida por el Usuario y Escala de Satisfacción Percibida por el Usuario, las evidencias muestran que, el 48% de los usuarios reportaron calidad de atención habitual y el 31,67% reportaron buena calidad de atención. El 46,67% se mostró satisfecho con la atención recibida y el 40,00% algo satisfecho, así mismo, existe una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del $p<0.05$. (16)

2.2. Bases Teóricas

Calidad del Cuidado Enfermero

La calidad de la atención brinda información sobre “lo que se hace”, es decir, la atención en sí misma, y se expresa en los aspectos técnicos de la atención, es decir, los recursos, el proceso de atención, incluido el desempeño del personal y los resultados. de precaución Son aspectos esencialmente objetivos, generalmente medidos por indicadores y criterios. Donabedian (17) ha realizado varios estudios al respecto y sugiere que la evaluación de la calidad debe tener en cuenta tres criterios: estructura, proceso y efecto. La satisfacción es una medida de impacto, que no es más que el resultado que se obtiene al ejecutar un proceso. Los determinantes más importantes de la satisfacción del paciente son los aspectos técnicos e interpersonales de la atención del proveedor (18).

La gratitud desde el punto de vista del usuario es cada vez más necesaria. De esta manera, es posible obtener un cuerpo de conocimientos y actitudes asociadas relacionadas con la atención recibida, que puede ser utilizado para informar a las organizaciones que brindan servicios de salud, a los cuidadores como proveedores directos y a los usuarios, porque se obtiene información que le beneficia a usted y a esto satisface tus deseos, necesidades y expectativas. Hoy se reconoce que la práctica de enfermería va más allá de lo puramente biológico e instrumental porque parte de relaciones personales caracterizadas por la reciprocidad, la empatía por el otro y la responsabilidad por las necesidades de los pacientes, se reconoce que la gestión del cuidado es el reconocimiento del otro. Requiere experiencias humanas, creencias, percepciones, valores y emociones (19).

La calidad de la atención es la prestación oportuna, personalizada, humanizada y continua del cuidado por parte del personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos de práctica competente, responsable y profesional encaminada a la satisfacción del paciente. Para el Colegio Peruano de Enfermería, la calidad de la

atención se considera una tarea endógena, no se exige y no basta con que las potencias del Eje se comprometan con ella. Es una tarea de todo el equipo médico y el aporte de cada uno. es fundamental para lograr resultados. Es crear una cultura de atención de calidad a través de los servicios de atención y emplear mecanismos de autorregulación que promuevan la crítica constructiva, la superación personal y la satisfacción por el trabajo bien hecho (20).

Los servicios de enfermería son parte de los servicios generales que los servicios médicos brindan a los pacientes. Este es un servicio que está más relacionado con los demás servicios de la institución. Vale la pena recordar que estas relaciones existen en todos los niveles de operación, y que una instalación brinda una atención tan superior, según cuán básico y estratégico sea el servicio (Hammer and Henderson). Es uno de los aspectos más importantes de la organización hospitalaria, representando los vínculos entre los distintos departamentos de un hospital bien administrado y el verdadero pilar de la organización en cuanto a la política administrativa de brindar una atención segura. Facilitar de manera eficiente y eficaz las buenas relaciones con los pacientes (21).

La enfermería como profesión tiene el compromiso de brindar cuidados a través de una atención de calidad basada en el conocimiento, el profesionalismo y la calidez, demostrando compromiso en el trabajo de satisfacer al paciente y su familia y superando las adversidades (22). La búsqueda de la calidad de la atención es una oportunidad para explicar la identidad de los profesionales como avances técnicos y científicos en la profesión dirigidos principalmente a satisfacer las necesidades de los usuarios, y mejorar nuestra comprensión de las organizaciones de atención en las instituciones de salud. Desarrollar estrategias de mejora continua sustentadas en la investigación, evaluación, discusión y consenso alcanzados en el Círculo de Calidad de

Atención. Es el elemento que nos permite brindar a nuestros usuarios la felicidad que necesitan a través de las relaciones mutuas que se establecen entre ellos y sus familias, cuyos resultados se miden por la satisfacción que manifiestan (23).

La propuesta de Donabedian (24) es la más aceptada en el campo de la atención sanitaria y describe la calidad de la atención sanitaria como “la medida en que se adoptan las medidas más deseables para conseguir la mayor mejora posible de la salud”. Se define como, si el resultado de la atención se hace evidente en el futuro, lo cual es difícil de evaluar, las expectativas de los resultados que pueden resultar de la atención actual se basan en su formación y su profesión con respecto a la vida humana. Siendo el centro de reflexión, conocimiento, saber y acción en el cuidado, no solo necesita distinguirse por mantener y restaurar funciones corporales vitales, también necesita construir relaciones interpersonales terapéuticas.

Alcanzar un nivel óptimo de calidad implica entonces desarrollar un nivel de eficacia, eficiencia, adecuación y calidad científico-técnica en la práctica de la salud que satisfaga a los administradores, profesionales y usuarios de la misma (25). Los pacientes tienen derecho a una atención de calidad. La necesidad de un paciente es un sentimiento de privación que debe satisfacerse, por lo que se debe confiar en los cuidadores para que se ocupen de su atención. Calidad es eficiencia, competencia, respeto por los pacientes y sus familias, calidad es "hacer lo correcto", precisión y rapidez, y confianza del paciente en los servicios prestados (26).

Dimensiones de la Calidad de Atención

Puntualidad en atención: La puntualidad en los servicios de las instalaciones prestadoras de servicios entiende que la puntualidad en los horarios y tiempos fijados u ofrecidos a sus clientes o usuarios es un atributo muy valorado por los pacientes, que incluye, entre otras cosas, la observancia del tiempo de salida del tiempo de espera que

a un límite de tolerancia para las personas, por lo que se debe garantizar la accesibilidad, el espacio de estacionamiento y la agilidad en los procesos y se deben comunicar claramente las razones si la promesa no se puede cumplir (27).

Trato humano: Se refiere al trato humanístico del cuidado, aspecto importante en las áreas de la salud, es decir, la relación que tienen el equipo y el paciente. Además, es parte esencial del cuidado y tratamiento de la salud del ser humano como un todo biopsicosocial (28)

Claridad en la información: Es un derecho a recibir información precisa y fácil de entender sobre su salud, tratamientos, plan de salud, proveedores de atención e instalaciones de salud. Incluso si la persona habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental, o simplemente tiene algo que no entiende, tiene derecho a recibir ayuda para poder tomar decisiones libres y voluntarias sobre su atención médica y su participación en ella, debidamente informados, dado que la persona y su familia necesitan conocer todas las opciones de tratamiento y decidir sobre su cuidado, incluso los familiares u otras personas de su elección pueden representarlos, en caso de que la persona no pueda tomar sus propias decisiones (29)

Cuidados estandarizados: Dentro de la formación del profesional de enfermería está el enfoque tanto científico como tecnológico además de un desarrollo ético, para ofrecer un cuidado integral, crítico, a través de competencias esenciales, que se desarrollan a través de normas y responsabilidades dentro del servicio de salud. Es decir, cuando el cuidado proporciona a problemas de salud de personas y familias, sus acciones deben estar orientadas a las demandas biológicas, sociales, espirituales y psicológicas de la persona (30)

Satisfacción

La teoría de Maslow es útil para las enfermeras porque se centra en las necesidades físicas y psicosociales básicas que son fundamentales para la vida humana. Al reconocer la importancia de estas necesidades en un momento particular de la vida de una persona, los cuidadores pueden facilitar su satisfacción. El enfoque en la priorización de la satisfacción se refleja en la Jerarquía de Necesidades de Maslow, que se categoriza en necesidades fisiológicas, seguridad física y psicológica, pertenencia, autoestima y autoestima, y realización personal (31).

Debe abordarse con una misión que incluya la opinión del paciente, las expectativas, las percepciones y la satisfacción de las necesidades fisiológicas, de seguridad, protectoras, amorosas y de pertenencia en el contexto de lo que el paciente espera del cuidado de la enfermera. Al mismo tiempo atender las necesidades del paciente y considerar al paciente como un todo desde un punto de vista holístico (32).

Es importante medir la satisfacción del paciente con los servicios prestados por las enfermeras. La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basada en patrones subjetivos de disposición cognitiva y emocional, obtenidos a través de la comparación de la experiencia real con los criterios subjetivos del usuario, por ejemplo: un ideal de servicio, idea de un servicio cuyo nivel de calidad mínimo subjetivo es similar al servicio que debe alcanzarse para ser aceptado (33).

La satisfacción del paciente es el sentimiento subjetivo que experimentan los pacientes al satisfacer sus necesidades y expectativas cuando se les brindan los servicios. La satisfacción depende de muchos factores, incluida la experiencia pasada, las expectativas y la información obtenida de otros usuarios y del propio centro de salud. Estos factores determinan que distintas personas experimenten distintos niveles de satisfacción, e incluso la misma persona en distintas situaciones. La satisfacción, por tanto, es “el sentimiento que experimenta un individuo al tratar de restablecer el

equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y una meta objetiva alcanzada que lo reducen” (34).

Las enfermeras deben comprender los componentes clave de la satisfacción para que puedan comprender cómo los pacientes definen la calidad de los servicios de atención. Dimensiones de la Satisfacción

Elementos tangibles: la medida en que los servicios médicos están disponibles para los pacientes siempre que los necesiten. Fiabilidad: el grado en que los pacientes esperan recibir atención cuando la necesitan. Capacidad de respuesta: el grado en que una enfermera responde rápidamente a las solicitudes de un paciente Seguridad: el grado en que un cuidador promete que él o ella tiene la capacidad de brindar servicios de manera precisa y confiable y, por lo tanto, es percibido por el paciente. Empatía: el grado en que los enfermeros demuestran que poseen las habilidades y los conocimientos necesarios para brindar atención al paciente. De una manera amable cortés y considerada dando lo mejor de sí con afecto altruismo y mucho respeto hacia la persona cuidada (35).

La clave para la satisfacción del paciente es un servicio de primera clase y un personal excepcional que brinde el servicio. En este sentido, un factor clave para lograr un alto nivel de calidad de servicio es cumplir o superar las expectativas de servicio del paciente. La satisfacción del paciente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización (en oposición al desempeño real) y las expectativas del cliente (en oposición a las necesidades) (36).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023

H₀- No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

H₁-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión puntualidad en la atención y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023

H₁-Existerelación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión trato humano y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023

H₁-Existerelación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión claridad en la información y la satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023

H₁-Existerelación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería y la satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Este estudio sigue una la metodología de hipotético-deductivo. Es decir, este es un proceso que comienza con fenómenos que pueden ser negados o refutados, llamados hipótesis, donde los hechos determinan conclusiones que deben ser contradichas. (37).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio tendrá un enfoque cuantitativo. Según Gómez (38), esto indica que: Los métodos cuantitativos utilizan la recopilación y el análisis de datos para responder a las incógnitas de la investigación, probar hipótesis formuladas previamente y confiar en el uso de mediciones, conteos y estadísticas para crear muestras de población precisas.

3.3. Tipo de investigación

Se utilizará la investigación aplicada porque, esta investigación se traduce en que la aplicación práctica de los conocimientos obtenidos en la investigación tiene como finalidad el beneficio de la sociedad (39).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del estudio es observacional o no experimental. Este diseño de estudio se basa esencialmente en la observación sin intervención o participación en un entorno observable. Por lo tanto, las variables no se pueden controlar y los resultados informados son superficiales (40). Por otro lado, este estudio observacional es transversal y consiste en examinar eventos y fenómenos en momentos específicos

3.5. Población, muestra y muestreo

Población. La población estará conformada con los 150 pacientes que asisten a la emergencia durante el mes de enero del hospital objeto de estudio, en esta investigación se tomará toda la población transformándose en una muestra censal. Se atenderá a los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en la emergencia mayor de 18 años
- Pacientes que sepan leer y escribir
- Pacientes orientados en tiempo y espacio
- Pacientes que acepten participar de forma voluntaria en el estudio previa

firma del consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Pacientes atendidos en la emergencia menor de 18 años
- Pacientes que no sepan leer y escribir
- Pacientes no orientados en tiempo y espacio
- Pacientes que no acepten participar de forma voluntaria en el estudio ni

firmen el consentimiento informado

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
1 Variable Calidad del cuidado de enfermería.	La calidad del cuidado son las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el paciente donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente (20).	La variable calidad del cuidado de enfermería, fue operacionalizada mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones (puntualidad en atención; trato humano; claridad en la información; cuidados estandarizados) establecidas en las bases teóricas.	Puntualidad en atención Trato humano Claridad en la Información Cuidados estandarizados	. Horario Citas Respeto Amabilidad Empatía Paciencia Tolerancia Comunicación Orientación técnica procedimiento de desempeño de enfermería	Ordinal	Buena 25-36 Regular 13-24 Mala 0-12

Vari ables	Definición n conceptual	Definición n operacional	Dimensi ones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Vari able 2 Satis facción del paciente	La satisfacción del paciente se determina mediante la percepción de las calidades del servicio ofrecido, en base de sus expectativas (32)	La variable Satisfacción del paciente, fue operacionalizada mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta; seguridad; empatía) establecidas en las bases teóricas	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del personal Sencillez de trámites Continuidad Respeto Claridad Disposición Tiempo de atención Confianza Honestidad Servicio Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	Ordinal	Satisfacción completa 56-72 Satisfacción intermedia 40-55 Insatisfacción - 24-39

3-7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica para recolección de información será la encuesta para las 2 variables

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento para medir la variable independiente: Cuestionario de la calidad del cuidado de enfermería; teniendo un total de 36 ítems estructurados en función de sus dimensiones: puntualidad en atención; trato humano; claridad en la información y cuidados estandarizados. Se anexa la ficha técnica del mismo, su valor es de Buena 25-36, Regular 13-24 y Mala 0-12. El cuestionario fue tomado de Arias y Córdoba (41)

Instrumento para medir la variable dependiente: Satisfacción del paciente: Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente: Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de la satisfacción del paciente; teniendo un total de 24 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía; el valor del instrumento es Satisfacción completa 56-72, Satisfacción intermedia 40-55 e Insatisfacción - 24-39, tomado de Arias y Córdoba (41)

3.7.3. Validación

La validación para los dos instrumentos por cinco jueces expertos especialistas, para lo cual se aplicó la $P < 0.05$: Es aceptable; por lo que el grado de concordancia es significativo en lo referente a todos los ítems(41).

3.7.4. Confiabilidad

Ambos instrumentos igualmente fueron medidos en su confiabilidad a través de la confiabilidad alfa de Cronbach, con valores para el primer instrumento de 0,88 y para el segundo 0,96 (41), lo que permitirá la aplicación de los instrumentos

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de recolectados los datos se harán los análisis estadísticos correspondientes, para el análisis descriptivo, se usará una medida de tendencia central que permite identificar y ubicar puntos (valores) donde los datos tienden a agruparse (“puntos centrales”) y medidas de dispersión, que es la variación en un conjunto de datos que proporciona información adicional y permiten evaluar la confiabilidad de la medida de tendencia central: desviación típica o estándar y varianza, frecuencia. Para interpretar mejor las frecuencias, se muestran en gráficos de barras y/o circulares. (43) Para la reducción de hipótesis se utilizan datos muestrales, formulados y calculados con coeficientes específicos como la prueba R de Pearson, utilizando el programa SPSS 28.

3.9. Aspectos éticos

Las investigaciones actuales sugieren que el personal de enfermería no solo se debe a los pacientes, sino también porque participa como integrante de diversos equipos de trabajo, como equipos de investigación y desarrollo de nuevas ideas científicas y tecnológicas, guiados por la ética que debemos tener. Por ello, las actividades inherentes a la realización de las mismas se definen en los campos de la ética y la bioética, teniendo en cuenta y respetando los principios del bien y del no mal. La justicia y la autonomía como valores éticos humanos son principios básicos para conseguir la excelencia en la calidad de la investigación.

En este contexto, se solicitará la correspondiente aprobación de las autoridades del Hospital Mongrut de EsSalud. Además, el manejo de las fuentes se realiza con absoluta responsabilidad y siguiendo consideraciones al estilo Vancouver, en particular para evitar la creación de conflictos de interés, mentoría, plagio, etc. También seguirá la Política de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO	2022 - 2023					
		ep	ct	ov	ic	nr	eb
1. Planteamiento del problema							
2. Formulación del problema							
3. Objetivos de la investigación							
4. Antecedentes							
5. Base Teórica							
6. Metodología de la investigación							
7. Población, muestra y muestreo							
8. Técnicas e instrumentos							
9. Procesamiento de análisis de datos							
10. Aspectos éticos							
8. Entrega del Proyecto							

4.2. Presupuesto

RECURSOS HUMANOS	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Enfermera(o)	10 horas	100.00	1000.00
Estadístico	10 horas	100.00	1000.00
RECURSOS MATERIALES	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Papel Bond A4 80 grs.	1 millar	50.00	50.00
Tinta	2	50.00	100.00
Folder	cartuchos	1.00	10.00
	10		
EQUIPOS	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Internet	50 horas	1.00	50.00
IMPRESIONES	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Hojas	1,000 impresión	0.10	100.00
MOVILIDAD	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Pasajes	100 pasajes	1.50	150.00
SUB TOTAL	S/. 2,000.00 + 160.00 + 50.00 + 100.00 + 150.00		
TOTAL	S/. 2,460.00		

5. REFERENCIAS

1. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 jun [citado 2022 dic 04]; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]; 2020 [consultado 20 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
3. Chacón M. Percepción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el consultorio de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud I.4-MINSA, Chiclayo, 2017. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en Enfermería] Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
4. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], 2020. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Washington, D.C., EUA
5. Polanco L. Propuesta de mejoras para una hospitalización oportuna en la unidad de emergencias adulto del Hospital Carlos Van Buren; 2017.

6. Hidalgo B, Altamira R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Enfermería Actual de Costa Rica* [online]. 2021, n.40, 40788. ISSN 1409-4568. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788>.
7. Organización Mundial de la Salud. *Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad*. España; 2017.
8. Iparraguirre B. *Revisión sistemática de estudios de calidad de atención en los servicios de hospitalización de los hospitales del Perú*. Lima; 2021.
9. Monje, P., Miranda, P., Oyarzún, J., Seguel, F., Flores, E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Cienc. Enferm.* [Internet]. 2018 [consultado octubre 2019]; 24(5): 1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
10. Instituto Nacional de Estadística e Informática. “Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato según Instituciones Hospitalarias”. Lima: INEI; 2018.
11. Vizcaino A, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Rev. Horizonte sanitario* [Internet] 2019 [Citado el 2022 dic 04]. 18(1) 27-33. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs18-01-27.pdf>
12. Kasa As. Gedamu H. Predictores de la satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería en hospitales públicos de la región de Amhara, noroeste de Etiopía. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2019 [Citado 8 jun 2020]; 19(1): 52. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3898-3#article-info>

13. Maggi W. Evaluación de la Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para optar el título de Magister en Gerencia en Servicios de Salud]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Internet] 2018. [Citado el 27 de febrero del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/TUCSG-POS-MGSS-115.pdf>
14. Reyes Novoa, J.A. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis de Segunda Especialidad] Universidad Nacional de Trujillo. Perú. 2021. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18443>
15. Campos Bravo, M.E. El cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huacho 2017. [Tesis de Segunda Especialidad] Universidad Nacional del Callao. Perú. 2019. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3718>
16. Ganoza Gavidia, L. G. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. 2018. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
17. Donabedian. Avedis: Los siete pilares de la calidad. 2001. Revista Calidad Asistencial. <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98856607#:~:text=Donabedian%20defini%C3%B3%20como%20los%20pilares,%20%20accesibilidad%20%20equidad%20y%20legitimidad.>

18. MINISTERIO DE SALUD. Guía para la Autoevaluación de la calidad para establecimientos de primer Nivel. 2009. Lima.
http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/816_MS-DGSP245.pdf
19. Castrillón Agudelo, María. La dimensión social de la práctica de enfermería. 2005. Colombia. Editorial académica española. <https://www.eae-publishing.com/catalog/details//store/gb/book/978-3-659-02954-7/la-dimensi%C3%B3n-social-de-la-pr%C3%A1ctica-de-la-enfermer%C3%ADa>
20. Leddy S. y Pepper, J. Bases conceptuales de la enfermería profesional. 1989. Organización Panamericana de la Salud. Institutional Repository for Information Sharing. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3276?locale-attribute=es>
21. Huber, Diane. Liderazgo y Administración en Enfermería. 1999. México: Ed. Mc Graw Hill. Interamericana.
https://books.google.com.sv/books/about/Liderazgo_y_administraci%C3%B3n_en_enfermer.html?id=B5v5PQAACAAJ
22. Cremades, J. Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería en las unidades Hospitalarias. 2016. [Tesis para optar doctorado. Universidad de Alicante. España].
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf
23. Romero, S. Calidad De Cuidado En Enfermería Y Nivel De Satisfacción Percibida Por El Usuario Hospitalizado En El Hospital Leoncio Prado Huamachuco. 2016. Tesis Para Optar El Título De Especialista En Enfermería Mención En Cuidado Del Adulto En Urgencia Y Emergencia. Universidad Nacional de Trujillo.
24. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud pública. 2008. México.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632203>

25. Monserrat, D., Martínez, J. Implantación de un cuadro de mando para seguimiento de los resultados de calidad pactados por los servicios hospitalarios. 2002. Revista Calidad Asistencial. Volumen 17, Número 2, 2002, páginas 93-98
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X02774848>
26. Ariza, C. y Daza (2008). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco. Hospital San Ignacio. <http://www.cielo.org.com/pdf/avenil/vvenl/29n110>.
27. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. [Tesis para optar el título profesional de licenciada(o) en enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia del Perú; 75 2018 [Citado 4 Febrero del 2021] Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
28. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=>
29. López L. Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de Hospitalización semi privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua Nicaragua Abril 2017. [Tesis para Optar al Título de Máster en Administración en salud.] Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7923/1/t966.pdf>

30. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJpd_f?sequence=1&isAllowed=y
31. Urure, Velazco Isabel. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica. 2007. [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1345>
32. Organización Mundial de la Salud OMS/OPS. Programa de Garantía de Calidad de Atención de Salud. 2012. Washington.
33. Castillo E, Chesla CA, Echeverry G, Tascón EC, Charry M, Chicangana JA, Mosquera YL, Pomar DM. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención en salud dada a adultos y niños con cáncer. cm [Internet]. 36(3 Supl 2):43-9: <https://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/375>
34. Ariza, C y Daza. Satisfacción del cuidado de Enfermería en el paciente cardiaco Hospital Universitario San Ignacio. 2005. <http://www.cielo.org.com/pdf/avenil/vvenl/29n1/29n110>
35. Thompson, I. La Satisfacción del cliente Texas EEUU. 2006. Disponible <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente.htm>.
36. Zas, B. Psicología de la salud y Gestión Institucional. México. 2006. Editorial. Libre Psicología de la Salud. Universidad de Guadalajara
37. Bernal, C. Metodología de la investigación. 2016. 4.ª Ed. Colombia: Pearson.

38. Gómez M. Introducción a la metodología de la investigación científica. 2016
Córdoba: Editorial Brujas
39. Hernández Sampieri; Fernández Collado y Baptista Lucio. Metodología de la
Investigación Científica. 2014. 5ta Edición. México DF. p. 4
40. Alan, D. y Cortés, L. Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. 2017.
Disponible en:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
41. Arias S, Y K y Cordova B, M E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción
del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo
Almenara Irigoyen, Lima –
2021 <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
42. Universidad Nacional de Educación - UNE. Manual de Estadística Aplicada a la
Investigación Científica con SPSS. 2014.Lima: UNE.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: **Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Mongrut De EsSalud, año 2023**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Como la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión puntualidad en la atención se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023? ¿Como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión trato humano se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023? ¿Como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión claridad en la información se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023? ¿Como la calidad del</p>	<p>Objetivo General Determinar como la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente</p> <p>Objetivos específicos -Describir como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión puntualidad en la atención se relaciona con la satisfacción del paciente -Identificar como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión trato humano se relaciona con la satisfacción del paciente -Establecer como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión claridad en la información se relaciona con la satisfacción -Describir</p>	<p>Hipótesis general H₁- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023 H₀- No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023</p> <p>Hipótesis específicas H₁-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión puntualidad en la atención y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023 H₁-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión trato humano y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023 H₁-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión claridad en la información y la satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de</p>	<p>Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones: Puntualidad en atención Trato humano Claridad en la Información Cuidados estandarizados</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente Dimensiones: Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación essinintervención descriptiva</p> <p>La población estará conformada con los 150 pacientes que asisten a la emergencia durante el mes de enero del hospital objeto de estudio, en esta investigación se tomará toda la población transformándose en una muestra censal</p>

<p>cuidado enfermero en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023?</p>	<p>como la calidad del cuidado enfermero en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería se relaciona con la satisfacción</p>	<p>EsSalud, Lima 2023 H_1-Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería y la satisfacción en el Servicio de Emergencia del Hospital Mongrut de EsSalud, Lima 2023</p>		
---	---	---	--	--

ANEXO 2. INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Código:

Fecha:

Edad: a) 18-25 años b) 26-33 años c) 34-41 años d) 42 a más años

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Estado civil: a) Soltero(a) b) Casado(a) c) Viudo(a) d) Divorciado(a)

Grado de instrucción: a) Superior b) Secundaria c) Primaria d) Sin educación

Instrucciones: Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

SI= 1 NO=0

°	ítem	I	O
PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN			
1	Se le atiende cuando usted lo necesita		
2	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.		
3	El tiempo de espera para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		
4	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado		
5	Se le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda		
6	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
TRATO HUMANO			
7	El profesional de enfermería se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.		
8	Se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
9	El profesional de enfermería lo trata con el respeto adecuado		
0	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
1	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos		
2	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento		
3	El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
4	El profesional de enfermería aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
	El profesional de enfermería protege la privacidad de su		

5	información		
6	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN			
7	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir		
8	Su forma del profesional de enfermería hablar le hace sentir seguro y confiado		
9	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
0	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
1	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
2	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
3	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
4	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
5	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
6	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA			
7	Se lava las manos antes y después de atenderlo.		
8	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
9	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención		
0	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados		
1	Le informa los factores de riesgo encontrados		
2	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
3	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
4	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
5	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
6	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

CUESTIONARIO SERVQUAL

Para evaluar el nivel de satisfacción del paciente

Código: Fecha:

Instrucciones: Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

Bueno: 3 Regular: 2 Malo: 1

o	Calidad de atención			
Elementos tangibles				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el hospital?			
	¿El personal de enfermería, como atiende a los			

7	pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			
0	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
1	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
2	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
3	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
4	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
Seguridad				
5	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
6	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
7	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
8	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
9	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
Empatía				
0	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital?			
1	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
2	¿Los horarios de atención son?			
3	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
4	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Mongrut De EsSalud, año 2023

Nombre del investigador principal:

Propósito del estudio: Determinar como la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del paciente

Participantes: Pacientes

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

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. 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: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

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 de la ubicada en el correo electrónico:
.....

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; 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 su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:
.....

Correo electrónico personal o institucional:
.....

Firma