



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el
servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2023”

Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Cuidado Enfermero
en Emergencias y Desastres

Presentado por:

AUTORA: Gil Cuzcano, Carla Guliana

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9098-6322

ASESOR: Fernández Rengifo, Wherter Fernando

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-7845-9641

LINEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD Y BIENESTAR

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,... **GIL CUZCANO CARLA GULIANA** 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 SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, 2023”**Asesorado por el docente: Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo. DNI ... 05618139 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:___ oid:14912:249000991 _____ 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

GIL CUZCANO CARLA GULIANA Nombres y apellidos del Egresado

DNI: ...75667206

.....
 Firma de autor 2

DNI:



Firma

Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo.

DNI:05618139

Lima, ...29...de...julio..... de.....2023.....

Dedicatoria

A mis padres por apoyarme en todas mis metas e
inculcarme sus valores y enseñanzas.

Agradecimiento

A mis honorables docentes, por su dedicación y
guía para fortalecer mis competencias y
aprendizajes.

ASCESOR: Werther Fernando Fernández Rengifo

JURADO:

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

Vocal : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenido	vii
Resumen	x
Abstract	xi
1. EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica.....	16
1.4.2. Metodológica	16
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1. Temporal	17
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Población.....	18
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19

2.1.2.	Antecedentes nacionales	20
2.2.	Bases teóricas	22
2.2.1.	Calidad del cuidado de enfermería	22
2.2.1.1.	<i>Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas</i>	22
2.2.1.2.	<i>Cuidados de enfermería en el servicio de emergencia</i>	23
2.2.1.3.	<i>Dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería</i>	24
2.2.2.	Satisfacción de pacientes.....	25
2.2.2.1.	<i>Definición conceptual vinculante</i>	25
2.2.2.2.	<i>Rol de Enfermería para cuidar necesidades del paciente</i>	26
2.2.2.3.	<i>Dimensiones de la variable satisfacción del paciente</i>	27
2.2.3.	Teorías de la Enfermería relacionadas	28
2.2.3.1.	<i>Teorías de la variable calidad del cuidado de enfermería</i>	28
2.2.3.2.	<i>Teorías que sustentan la variable satisfacción de pacientes</i>	29
2.3.	Formulación de hipótesis	29
2.3.1.	Hipótesis general	29
2.3.2.	Hipótesis específicas	29
3.	METODOLOGÍA	31
3.1.	Método de la investigación.....	31
3.2.	Enfoque de la investigación.....	31
3.3.	Tipo de investigación	31
3.4.	Diseño de la investigación	31
3.5.	Población, muestra y muestreo	32
3.6.	Variables y operacionalización	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.7.1.	Técnica.....	35

3.7.2. Descripción de instrumentos.....	35
3.7.3. Validación.....	35
3.7.4. Confiabilidad.....	36
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	36
3.9. Aspectos éticos.....	36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	38
4.1. Cronograma de actividades.....	38
4.2. Presupuesto.....	39
5. REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	47
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	49
Anexo 3. Consentimiento informado.....	52

Resumen

El trabajo que llevan a cabo los profesionales de enfermería dentro del servicio de emergencia implica una multiplicidad de responsabilidades debido a la gran demanda de pacientes que requieren de su atención. A ello se suman las condiciones en las que deben desplegar sus acciones, el insuficiente número de profesionales especializados y la escasez de recursos, aspectos que afectan la calidad de los cuidados de enfermería, ya que a pesar de los esfuerzos que realizan no logran abastecerse para responder eficazmente todos los casos que se presentan, situación que impacta negativamente en la satisfacción de los pacientes. **OBJETIVO:** determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023. **MATERIALES Y MÉTODOS:** la investigación será cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La muestra de estudio será de 80 pacientes. La técnica será la encuesta. Los instrumentos que se aplicarán son dos cuestionarios, la escala de medición para las variables es ordinal Siempre = 2, A veces = 1 , Nunca = 0 .

Palabras clave: calidad, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, emergencias.

Abstract

The work carried out by nursing professionals within the emergency service implies a multiplicity of responsibilities due to the great demand of patients who require their attention. Added to this are the conditions in which they must deploy their actions, the insufficient number of specialized professionals and the scarcity of resources, aspects that affect the quality of nursing care, since despite the efforts they make, they are unable to supply themselves for effectively respond to all cases that arise, a situation that has a negative impact on patient satisfaction. **OBJECTIVE:** to determine how the quality of nursing care is related to patient satisfaction in the emergency service of the Sergio E. Bernales Hospital, 2023. **MATERIALS AND METHODS:** the research will be quantitative, non-experimental-observational, cross-sectional, descriptive and correlational. . The study sample will be 80 patients. The technique will be the survey. The instruments that will be applied are two questionnaires , the measurement scale for the variables is ordinal Always = 2, Sometimes = 1, Never = 0.

Keywords: quality, nursing care, patient satisfaction, emergencies.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que uno de los principales desafíos que el sector sanitario debe afrontar a nivel mundial es la baja calidad del cuidado de los pacientes, situación que anualmente se traduce en un promedio de 134 millones de eventos adversos y en la muerte de 2,6 millones de personas (1). El 60% de estos fallecimientos son generados por las malas condiciones de los hospitales y la inadecuada calidad de los cuidados, aspectos que redundan de forma negativa en la satisfacción de los pacientes y se constituyen en barreras para reducir las prevalencias de mortalidad en el servicio de emergencia (2).

En esta misma línea, la OMS señala que, de cada tres pacientes atendidos en alguna institución de salud, uno manifiesta insatisfacción con la calidad de atención proporcionada, calificándola como deficiente, debido a las largas esperas y la falta de respeto hacia su persona (3). Por otro lado, el escaso número de enfermeros, frente a la alta cantidad de pacientes que requieren de sus cuidados generan complicaciones para realizar su labor. Al respecto, hasta el año 2020 la cifra de estos profesionales sumaba 28 millones (4), pero la brecha existente en ese mismo periodo fue de 5,9 millones (5).

De acuerdo con el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) el panorama empeorará, ya que para el año 2030 se estima un aumento de la brecha a 10,6 millones (6). Estas cifras reflejan la dificultad para asumir las acciones de cuidado enfermero con la calidad que se requiere, dado que los enfermeros deben multiplicar sus funciones para tratar de atender a todos los pacientes, bajo condiciones poco adecuadas, con escasos recursos y horarios que muchas veces supera su capacidad, afectando el servicio y, con ello, la satisfacción de los pacientes (7).

En las Américas y el Caribe, se encuentra un panorama muy similar, pues existe una escasez de enfermeros sumamente marcada, dado que 87% de los 8,4 millones que se registran hasta el año 2020 se encuentran en Brasil, Canadá y Estados Unidos, alcanzando un promedio

de 80 enfermeros por cada 10 mil habitantes, mientras que Bolivia, Haití y República Dominicana solo se cuenta con 10 profesionales enfermeros por la misma cantidad de habitantes, cifras que no contribuyan a alcanzar la calidad de cuidados enfermeros que se requieren (8).

En esta línea, en un estudio realizado en Colombia el año 2022 se reportaron 79% de eventos adversos y el 99% de profesionales de la salud manifestaron sentir culpa debido a la falta de concentración, ansiedad, cansancio y dudas respecto a las acciones que debían seguir (9). Así también, se encontró que solo el 49% de profesionales de enfermería de América Latina cuentan con estudios de especialización que les permita desplegarse en los diversos servicios de salud. De ahí que se presente un mayor nivel de dificultad para alcanzar adecuados estándares de calidad en los cuidados de enfermería, situación que nos les permite satisfacer las necesidades de los pacientes (10).

En el Perú, es conocida la dramática situación que se vive en el sector salud, con infraestructuras muy deficientes, recursos limitados, falta de espacios para la atención, insuficientes camas para albergar a los pacientes y poco personal enfermero para brindar cuidados especializados, pues al 2020 el déficit de estos profesionales fue de 27,625 (11). Por otra parte, el Colegio de Enfermeros del Perú, registra más de 106 mil miembros y de ellos solo 1,641 tienen estudios de especialización (12). Estos datos permiten comprender las dificultades para alcanzar la calidad de cuidados enfermeros que permita responder a las necesidades de los pacientes que acuden al servicio de emergencia y la razón por la cual no se logra un adecuado nivel de satisfacción en estas personas (13).

En el hospital Sergio E. Bernales, pues los profesionales enfermeros especializados que laboran en el servicio de emergencia no se abastecen para brindar los cuidados necesarios a los pacientes, en función a cada caso y características clínicas. En esa línea, se complica la valoración oportuna de las personas que llegan a este ámbito, generándose demoras que pueden

complicar la situación del paciente, especialmente dentro de las 6 horas iniciales, a fin de realizar los procedimientos que conlleven a salvar su vida, evitar daños irreversibles o que se produzcan secuelas permanentes. Este panorama causa una percepción poco favorable por parte de los pacientes, generando insatisfacción con los cuidados de enfermería que recibe.

Si esta problemática continúa, los pacientes correrán el riesgo de sufrir algún tipo de evento adverso, se verán expuestos a adquirir infecciones nosocomiales que pueden complicar su condición clínica. Asimismo, se puede extender el periodo de permanencia en el hospital o sufrir de algún tipo de discapacidad temporal o permanente. A ello se suma el tema de costos por hospitalización, medicamentos y otros gastos que pueden surgir dada la situación que atraviesan. También se puede limitar las posibilidades de recuperación y, en no pocos casos, derivar en situación de muerte.

Por todo lo expuesto, se estima oportuno y necesario realizar este trabajo de investigación, de forma que se pueda profundizar en la problemática que se aborda y recoger datos que permitan tomar decisiones que contribuyan a mejorar la calidad de cuidados de enfermería, a fin de contribuir a la recuperación de los pacientes, mejorar la labor de enfermería y optimizar la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de emergencia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023?
2. ¿Cómo la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.
2. Identificar cómo la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio encuentra su justificación teórica en la minuciosa revisión que se realizará respecto a las teorías que fundamentan las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, fenómeno que se ha tocado ampliamente en diversos contextos, pero que aún muestra una serie de vacíos dentro del servicio de emergencia. De ahí la necesidad de indagar al respecto, de forma que se pueda contribuir a una mejor comprensión de la problemática, ampliar la literatura existente y enriquecer de manera sustentada los conocimientos que se requieren dentro de la disciplina enfermera.

Por otra parte, se considera un interesante aporte las teorías enfermeras que se incluirán en la investigación, fundamentos que todo enfermero debe considerar de manera permanente dentro de su ejercicio profesional. Así, para la variable cuidado de enfermería se acogerá que la teoría del cuidado humanizado propuesta por Jane Watson y para el caso de la satisfacción de pacientes se tomarán los postulados vertidos en la teoría de los veintiún problemas de enfermería de Faye Abdellah. Todo ello permitirá reflexionar, discutir y replantear caminos a seguir para optimizar la calidad de los cuidados de enfermería y mejorar la satisfacción de los pacientes.

1.4.2. Metodológica

La investigación se justifica por el diseño metodológico que se seguirá para su desarrollo, a partir del método hipotético deductivo, el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental – transversal y nivel correlacional. Así también, los instrumentos seleccionados para el estudio serán una importante herramienta para garantizar la obtención de datos, dado

que cuentan con sus respectivas validaciones y procesos de confiabilidad. Por otra parte, los hallazgos que se realicen podrán ser comparados con otras investigaciones referidas a esta problemática, de forma que se puedan comparar y arribar a resultados que contribuyan con otras investigaciones que giren sobre las mismas variables.

1.4.3. Práctica

Un primer aspecto que es necesario considerar aquí radican en la socialización de los resultados que se obtengan con los directivos y autoridades del Hospital Sergio E. Bernales, de forma que se puedan generar acciones orientadas a mejorar la calidad de los cuidados de enfermería, mediante la aplicación de diversas intervenciones como planes de actualización para fortalecer los conocimientos referidos al ejercicio profesional dentro del servicio de emergencia, promover la continuidad en la formación académica mediante alianzas estratégicas que permitan con el Colegio de Enfermeros del Perú o instituciones de educación superior y contar con profesionales debidamente especializados en la atención y cuidados de pacientes en situación crítica, mejorar las condiciones de trabajo de los enfermeros para evitar situaciones desgastantes debido a horarios extensos o turnos rotativos continuos que no cuenten con los espacios de descanso suficiente, entre otras que se estimen pertinentes y que contribuyan a elevar la satisfacción de los pacientes.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio de la problemática propuesta se delimitará al periodo junio – octubre del 2023, espacio de tiempo que permitirá realizar la recolección de datos.

1.5.2. Espacial

El trabajo de investigación se efectuará en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, situado en el cono norte, Av. Túpac Amaru 800, distrito de Comas – Lima – Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población o unidad de análisis estará conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales de Comas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Haruna et al. (14), el 2022 en Japón, efectuaron su investigación con el objetivo de: “Medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería de emergencia”. El estudio fue transversal. La muestra fue de 135 pacientes. Se aplicó la escala de satisfacción del paciente para el cuidado de enfermería de emergencia. Los resultados arrojaron un $r=0,51$ y un $p<0,01$. Se concluyó que existe relación entre las variables de estudio y sirvió como base para la construcción de un instrumento que permitiera medir la satisfacción de los pacientes respecto a los cuidados enfermeros en el área de emergencia.

Pozo (15), el 2021 en Ecuador, llevaron a cabo su investigación con el propósito de: “Determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas, Milagro 2021”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal. Participaron 52 pacientes. El instrumento fue Caring Assessment Instrument Care-Q. Se encontró un nivel de satisfacción alto para el 56% de pacientes. Se concluyó que la baja satisfacción se debió a la falta de comunicación con familiares del paciente, no coordinar nuevas rutas para el tratamiento, entre otros aspectos que es necesario fortalecer.

Kannan et al. (16), el 2020 en India, realizaron su estudio con el objetivo de: “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería en salas de urgencias médicas”. La investigación tuvo diseño transversal y alcance descriptivo. Participaron 124 personas. Se aplicó un cuestionario que permitió medir la satisfacción de la calidad de cuidados de enfermería. Resultados: la calidad de cuidados de enfermería fue muy

bueno para el 58,06% de la muestra, mientras que la satisfacción fue excelente en el 78,88%. Se concluyó que los pacientes que fueron atendidos en emergencia, hospitalización y admisión se sienten satisfechos con la calidad de cuidados de enfermería.

Karaca et al. (17), el 2019 en Turquía, tuvieron como objetivo: “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería de emergencia y examinar los factores asociados”. La investigación fue descriptiva - transversal. La muestra fue de 635 personas. Se aplicó un cuestionario y una ficha sociodemográfica. Resultados: el 63,9% calificó los cuidados enfermeros como excelentes y el 87,9% manifestó que la satisfacción tiene un alto nivel. Se concluyó que los cuidados de enfermería fueron excelentes, lo cual se refleja en el alto nivel de satisfacción que se obtuvo.

Semachew et al. (18), el 2019 en Etiopía, en su estudio plasmaron el propósito de: “Determinar el nivel de satisfacción y los factores identificadores hacia el cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes adultos ingresados al servicio de emergencia”. La indagación fue transversal. Participaron 585 pacientes. Se aplicó una escala de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería. Resultados: se encontró que existe un $p < 0,05$. Se pudo concluir que la satisfacción y los cuidados de enfermería tienen relación significativa; sin embargo, el nivel que se obtuvo en cada variable fue bajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Alvan et al. (19), el 2021, realizaron su estudio con el objetivo de: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Iquitos - 2020”. El estudio fue cuantitativo – correlacional. Participaron 336 pacientes. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir la calidad del cuidado enfermero y el segundo para realizar la medición de la satisfacción de

pacientes. Resultados: la calidad de cuidados enfermeros tuvo nivel bueno para el 76,5% y un buen nivel de satisfacción para el 76.2%; también se halló un $p=0,0000$. Se pudo concluir que existe relación significativa entre las variables.

Huamaní (20), 2021, realizó su estudio con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco, 2020”. El estudio fue cuantitativo, correlacional, de tipo básica. La muestra contó con 100 pacientes. Se aplicó el cuestionario para medir las dos variables de estudio. Resultados: 39% manifestó que la calidad de cuidados de enfermería es deficiente, 34% regular y 27% eficiente. En cuanto a la satisfacción el 50% consideró que tiene un nivel intermedio, el 34% insatisfecho y el 16% satisfecho completamente. Asimismo, se halló un $r=0.301$. Se concluyó que existe relación directa y positiva entre las variables.

Zuñiga (21), el 2021, realizó su estudio con el objetivo de “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo”. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. Participaron 348 pacientes. Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Se encontró que el nivel de calidad del cuidado enfermero fue regular para el 90,5% de pacientes, mientras la satisfacción alcanzó 84,8%; también se encontró un $p=0,011$. Se concluyó que existe relación significativa entre las variables de estudio.

García (22), el 2019, llevó a cabo su investigación con el propósito de “Correlacionar las variables de calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia”. El estudio fue correlacional - experimental. La muestra fue de 123 pacientes. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir la calidad de cuidado de enfermería y el otro para la variable satisfacción de los pacientes. Resultados: el 61,8% calificó la calidad de los cuidados de enfermería como malo y el 63,4% señaló que sienten insatisfechos. También

se encontró un $p=0,0001$. Se concluyó que hay relación significativa entre variables.

Ponce (23), el 2019, realizó su estudio con el objetivo de “Analizar la relación de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción del familiar del paciente crítico en el servicio de emergencia”. La investigación fue descriptiva, correlacional. Participaron 512 pacientes. Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el 58,8% de pacientes se sintió satisfecho y los cuidados enfermeros basados en el interés por parte de estos profesionales fue de 65,5%. Se concluyó que es necesario fortalecer ambas variables de estudio, pues no superaron el nivel medio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

2.2.1.1. Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas

Los profesionales de enfermería asumen una importante misión dentro del entorno de salud, pues su labor está centrada en cuidar y preservar la vida del ser humano, desde el mismo momento que llegan a solicitar atención debido a una determinada dolencia o afección. Este panorama se hace mucho más evidente en el servicio de emergencia, ya que los pacientes usualmente se encuentran en estado crítico o muy vulnerables y requieren de cuidados especializados que respondan a la situación que atraviesan (24).

Desde esta perspectiva, se puede definir la calidad de cuidados de enfermería como las acciones que llevan a satisfacer las necesidades de los pacientes, mediante cuidados seguros y adecuados, propiciando una adecuada comunicación, con una permanente actitud de empatía y respeto hacia el paciente (25). En ese sentido, los cuidados de enfermería son considerados

como un componente insoslayable en los servicios sanitarios y su adecuada praxis debe emanar desde la filosofía de la calidad que emerge como horizonte hacia el cual deben encaminarse todos los esfuerzos del servicio de enfermería, con el objeto de responder a cada una de las casuísticas que se presentan y facilitar el servicio de calidad al que todo paciente tiene derecho (26).

Es por ello que la profesión enfermera sea concebida como una ciencia y un arte a la vez, pues lo que se busca es realizar los cuidados hacia el paciente atendiendo a la condición biospsicosocial y espiritual de la persona humana, conjugando estos aspectos con sus necesidades, panorama que adquiere especial connotación en el servicio de emergencia, dadas las múltiples variaciones que este ámbito ha sufrido en las últimas décadas a nivel mundial y que exige una constante actualización profesional por parte de los enfermeros, de forma que contribuyan de manera efectiva a elevar la calidad de los cuidados y respondan de manera asertiva y eficiente a cada una de las situaciones que se les presenta (27).

2.2.1.2. Cuidados de enfermería en el servicio de emergencia

La calidad de los cuidados enfermeros se encuentra conformada por una serie de atributos e indicadores que permiten medir cada uno de sus procedimientos, definir estándares de atención e ir perfilando su praxis, de forma que se pueda ir trabajando en una mejora continua, sobre la base de los conocimientos especializados que se requieren para desempeñarse dentro del servicio de emergencia, de manera segura y acortar las brechas que existen para optimizar su labor, en aras de optimizar los cuidados que brindan a los pacientes (28).

En esa línea, es importante rescatar aquí la noción de conocimiento, definido como la percepción sensorial que permite razonar y comprender determinados hechos o situaciones, a

través de cuatro componentes específicos: sujeto, objeto, representación interna, operación. Cada uno de ellos juega un papel de suma relevancia en la calidad de los cuidados de enfermería, pues van a interactuar en función a las necesidades que tienen los pacientes atendidos en el servicio de emergencia (29).

Cabe indicar aquí, que los cuadros que se presentan en este ámbito son diversos y, en muchas ocasiones, la condición del paciente es poco predecible, por lo cual el cuidado que brindan los profesionales de enfermería deben ser muy pertinente, rápido y asertivo, desde el mismo momento de la valoración que realizan para su respectiva atención, pues de no ser así se pueden cometer errores o eventos adversos que redundarían en complicaciones de diferente índole e incluso poner al paciente en riesgo de muerte (30).

2.2.1.3. Dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería

Dimensión interpersonal

Se encuentra centrada en los procesos de comunicación que deben existir entre enfermeros y pacientes, así como en las actitudes de respeto, cordialidad y empatía que caracterizan una adecuada calidad de cuidados y permite la comprensión del enfermero acerca de la situación que atraviesa el paciente (31).

Dimensión entorno confort

Está referida al entorno en el cual se despliegan los cuidados enfermeros y que busca asegurar las condiciones adecuadas para que el paciente pueda sentirse cómodo a pesar de las circunstancias que atraviesa, considerando la limpieza, iluminación, condiciones del espacio en el que se encuentra, orden, privacidad, entre otros que son necesarios para garantizar la seguridad y recuperación (31).

2.2.2. Satisfacción de pacientes

2.2.2.1. *Definición conceptual vinculante*

Para efectos de esta investigación, la satisfacción se define como un indicador que permite efectuar una evaluación respecto a la calidad de los cuidados que se brinda a los pacientes dentro del servicio de emergencia. Asimismo, se le puede entender como el nivel de articulación que existe entre los cuidados que se desean recibir y el que realmente se experimenta durante el proceso de atención. Dentro de este proceso, los enfermeros asumen un rol central, ya que son el personal de salud que mantiene una constante interacción con los pacientes desde su ingreso al hospital y que trascienden el acto clínico para conjugar sus esfuerzos en aras de cumplir con su misión de cuidados humanizados (32).

Este esfuerzo y constancia de la labor que realizan los profesionales de enfermería por desplegar cuidados que alcancen los estándares de calidad requeridos en el ámbito de salud, también deben ser percibidos de manera positiva por los pacientes, ya que la opinión que ellos vayan formando redundará en la experiencia de satisfacción respecto al servicio que reciben por parte de estos profesionales, convirtiéndose en un reflejo de lo que realmente sucede durante su estancia en el ámbito de emergencia, panorama que se convierte en un constante desafío para los enfermeros y el personal de salud en su conjunto (33).

Desde esta perspectiva, también es relevante que las instituciones de salud se preocupen por establecer las condiciones adecuadas dentro del entorno de emergencia, de forma que los profesionales de enfermería puedan realizar sus labores de manera fluida y con los implementos necesarios para el tipo de atención que ahí se brinda, con equipos de bioseguridad que protejan la integridad y la vida tanto de los pacientes como de los enfermeros. Asimismo, se requiere que los criterios para asignación de horarios rotativos y de permanencia en el hospital sean

acordes a la capacidad y fuerzas de los enfermeros, a fin de evitar situaciones de cansancio, tensión, ansiedad, depresión o agotamiento físico, psicológico y emocional, pues la presencia de estos cuadros de salud podría afectar gravemente la salud de los enfermeros y con ello la calidad de sus cuidados a los pacientes (34).

Hay que tener en cuenta que, en término de satisfacción, en el servicio sanitario, no solamente suma la experiencia de atención para la mejora del paciente, sino que ellos también asumen con singular apreciación la experiencia que viven en general, desde el momento que acceden a la atención hasta el mínimo cuidado que reciben del personal de enfermería y de todos los integrantes del staff sanitario. Sin embargo, los enfermeros son pasibles de especial evaluación, dado que son los más cercanos durante todo su proceso de atención y cuidados dentro del hospital; por lo cual, adquieren especial relevancia y se les conceptualiza como un indicador de calidad dentro del sistema sanitario (35).

2.2.2.2. Rol de Enfermería para cuidar necesidades del paciente

En primer lugar, se puede resaltar que la satisfacción se encuentra estrechamente vinculada con las expectativas que se van forjando los pacientes respecto a los cuidados que reciben del personal de enfermería dentro del entorno de emergencia y, a partir de ello, pueden expresar si se está respondiendo a sus necesidades, de manera adecuada y oportuna (36).

Este tipo de evaluación por parte de los pacientes es constante dentro del servicio de emergencia y a ello se suma la opinión que también expresan los familiares, en función al nivel de comunicación e información que reciben por parte de los enfermeros durante la estancia de su familiar en el hospital; más aún si se considera la situación de ansiedad, preocupación y temor que atraviesan. Desde esta perspectiva, es necesario que los roles que asumen los enfermeros deben mantenerse en un proceso de mejora continua, de forma que las acciones que

realizar para valorar, revisar, atender y cuidar a los pacientes para su recuperación se optimicen (37).

Por otro lado, el proceso de cuidado enfermero a pacientes de emergencia pasa por una serie de acciones que deben considerar desde los factores más elementales como el ambiente donde se ingresa al paciente para su atención, la disponibilidad de los equipos y materiales para efectuar una adecuada valoración; el seguimiento respectivo para asegurar que esté recibiendo el tratamiento respectivo; administrar los medicamentos en función a horarios y prescripciones realizadas; comunicar a los familiares la situación del paciente; brindar soporte emocional a los pacientes, apoyarlos e incluso brindar soporte para asumir el tránsito hacia la muerte (38).

Todo ello implica actualización permanente, de forma que pueda asumir los mecanismos emocionales adecuados y evidencie sus conocimientos mediante la praxis adecuada de acuerdo a cada caso, considerando que su responsabilidad se orienta a satisfacer los requerimientos que tienen los pacientes, proceso que implica cuatro componentes: (1) acciones enfermeras; (2) entorno; (3) cuidado y (4) salud (39).

2.2.2.3. Dimensiones de la variable satisfacción del paciente

Dimensión técnico profesional

Se centra en los conocimientos que poseen los enfermeros y que se evidencia durante su práctica en el cuidado a los pacientes, tomando en cuenta sus competencias, habilidades, destrezas y la forma de intervenir durante el ejercicio de sus funciones (40).

Dimensión confianza

Se hallan aquí los aspectos como la empatía que se produce entre enfermeros y paciente, permitiendo que se produzca la relación de confianza que se necesita para comprender el

proceso que afrontan las personas atendidas en emergencia, brindarles apoyo, cuidados constantes y soporte a nivel emocional (40).

Dimensión educación del paciente

Se encuentra aquí los protocolos que se deben seguir durante los cuidados de enfermería, asumiendo intervenciones educativas que permita a los pacientes tener un mejor nivel de autonomía, minimizar complicaciones y mejorar significativamente el proceso orientado a su recuperación (40).

2.2.3. Teorías de la Enfermería relacionadas

2.2.3.1. Teorías de la variable calidad del cuidado de enfermería

Esta variable implica una serie de procedimientos que son altamente demandantes, pues trasciende las acciones de cuidado del personal de enfermería, pasando a ser una pieza fundamental en el servicio de emergencia, término definido como un área orgánica y funcional de la institución de salud que busca realizar atención oportuna y permanente a los pacientes que se encuentran en una delicada condición de salud o que se encuentran en riesgo de muerte (41).

Desde esta perspectiva, se considera pertinente acoger la teoría del cuidado humanizado propuesta por Jean Watson, quien vierte sus propuestas desde los postulados de la fenomenología, rama epistemológica que entiende a la comprensión como una herramienta esencial para entender de manera integral lo que pasa el ser humano. En esa línea, considera que los profesionales de enfermería necesitan esforzarse por comprender lo que pasan sus pacientes a fin de responder adecuadamente a sus necesidades, considerando que para ellos

muchas es difícil expresar el dolor, la tristeza, el temor o las preocupaciones que les genera encontrarse en una condición de salud poco favorable. Así también, se enfatiza en los cuidados holísticos del paciente, buscando en todo momento cumplir con la misión que les fue encomendada y que se enfoca en los cuidados humanizados (42).

2.2.3.2. Teorías que sustentan la variable satisfacción de pacientes

Para sustentar esta variable, se plasma aquí el modelo de cuidado para la enfermería de Hildegar Peplau, quien señaló que los enfermeros y los pacientes, deben alcanzar una adecuada interacción, aspecto que se considera elemental para alcanzar el entendimiento acerca de lo que van percibiendo los pacientes y de esta forma obtener información que contribuya a mejorar la calidad en los cuidados que brinda a los pacientes. Así también, se podrán enriquecer las acciones de orientación y guía de los países y, adicionalmente, conocer si se está alcanzando su satisfacción, valoración que va más allá de la opinión, pues lo que se busca es contribuir a la recuperación del paciente, darles una mejor calidad de vida y responder de manera efectiva a evitar complicaciones que pudieran poner en riesgo su vida (43).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se empleará el método hipotético deductivo, el cual emerge desde la teoría general respecto a la problemática de estudio, a fin de contextualizarlo al servicio de emergencia, de forma que se puedan determinar las hipótesis de investigación que posteriormente pasarán por el respectivo proceso de contrastación (44).

3.2. Enfoque de la investigación

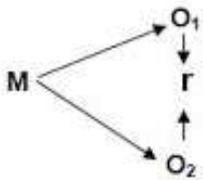
El enfoque será cuantitativo, ya que se hará uso de análisis estadísticos para efectuar el análisis de los datos que se recojan y realizar las estadísticas descriptivas e inferenciales inherentes a la naturaleza del estudio (45).

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, pues los resultados que se consigan permitirán arribar a conclusiones y establecer recomendaciones para generar un cambio efectivo en la problemática, de forma que se optimice la calidad de los cuidados de enfermería y, por ende, la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia (46).

3.4. Diseño de la investigación

Será no experimental , porque las variables se estudiarán tal cual se encuentren. Transversal porque el recojo de los datos se llevará a cabo en un momento único del tiempo. El alcance será descriptivo ya que se caracterizarán las variables de investigación y correlacional porque las hipótesis se contrastarán para determinar posibles relaciones (47).



M : pacientes atendidos en el servicio de emergencia

O1: Calidad del cuidado de enfermería

O2: Satisfacción del paciente

R: relación existente entre O₁ y O₂

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Se define como el grupo de elementos, individuos o unidades con rasgos similares (48) y para esta investigación se considerarán 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.

Criterio de inclusión

- Pacientes atendidos en servicio de emergencia adultos entre 20 a 60 años de edad.
- Pacientes que se encuentren en plenas facultades físicas y mentales para aplicar los instrumentos.
- Pacientes que acepten participar en la investigación y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia que no cumplan un rango de edad entre 20 a 60 años
- Pacientes que no estén aptos para aplicar los instrumentos.
- Pacientes que no deseen formar parte de la investigación.

Muestra

La muestra estará conformada por toda la población, es decir 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.

Muestreo: El muestreo es no probabilístico por conveniencia.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad del cuidado de enfermería	Acciones que llevan a satisfacer las necesidades de los pacientes, mediante cuidados seguros y adecuados, propiciando una adecuada comunicación, con una permanente actitud de empatía y respeto hacia el paciente (25).	Acciones que realizan los enfermeros del hospital Sergio E. Bernales, para satisfacer las necesidades de los pacientes, mediante cuidados seguros y adecuados, considerando las dimensiones interpersonal y entorno confort, las cuales será medidas a través de un cuestionario.	Interpersonal	Comunicación Empatía Respeto	Ordinal Siempre = 2 A veces = 1 Nunca = 0	Alto = 45 - 56 Medio = 31 - 44 Bajo = 18 - 30
			Entorno-confort	Ventilación Luz Alimentos Privacidad Descanso		
Satisfacción del paciente	Indicador que permite efectuar una evaluación respecto a la calidad de los cuidados que se brinda a los pacientes dentro del servicio de emergencia (32).	Indicador que permite efectuar una evaluación respecto a la calidad de los cuidados que brindan los enfermeros del hospital Sergio E. Bernales, considerando las dimensiones técnico profesional, confianza y educación del paciente, las que se medirán con un cuestionario.	Técnico profesional	Aspectos cognoscitivos Procesos Habilidades Destreza s	Ordinal Siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1	Satisfacción completa 42-54 Satisfacción intermedia 30-41 Insatisfacción 18-29

			Confianza	Comprensión Emociones		
			Educación del paciente	Guía Prevención Educación		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Conviene precisar que las técnicas están referidas a todas aquellas acciones que se realizan para el recojo, sistematización, registro y ordenamiento de datos que se obtienen acerca de una problemática de estudio. Para efectos de esta investigación se hará uso de la técnica de la encuesta (47).

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento 1, denominado cuestionario para la medición de la calidad del cuidado de enfermería fue elaborado por Escobar (31) en el año 2015. Consideró 28 ítem debidamente organizados en 2 dimensiones: interpersonal (14 ítem) y entorno – confort (14 ítems). La escala de medición: siempre (2 ptos.); a veces (1 pto) y nunca (0 ptos.). La escala valorativa será: alto = 45-56; medio = 31 – 44 y bajo = 18 – 30.

El instrumento 2, denominado cuestionario para medir la variable satisfacción, fue elaborado por Echenique (40) en el año 2020. Cuenta con 18 ítem, estructurados en 3 dimensiones: técnico-profesional (6 ítem); confianza (9 ítem) y educación del paciente (3 ítem). La escala de medición es: siempre (3 ptos.); a veces (2 ptos) y nunca (1 pto.). La escala de valoración será: satisfacción completa = 42-54; Satisfacción intermedia = 30-41; Insatisfacción = 18-29.

3.7.3. Validación

La validación del cuestionario sobre la variable calidad del cuidado de enfermería, fue realizada por Escobar (31) mediante el juicio de expertos, alcanzando opinión favorable para

su respectiva aplicación. El cuestionario para efectuar la medición de la variable satisfacción del paciente fue validado por Echenique (40), también mediante juicio de expertos, logrando opinión favorable.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario destinado a la medición de la calidad del cuidado de enfermería obtuvo un coeficiente de 0,819 a través del Alfa de Cronbach. El cuestionario para medir la satisfacción del paciente tuvo un coeficiente de 0,96 en el Alfa de Cronbach.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilados los datos mediante la aplicación de los instrumentos ya detallados se elaboró una matriz en Excel 2021, la cual sirvió para realizar las estadísticas en el software SPSS vs 27. Así también, se empleará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, la cual permitirá elaborar las estadísticas descriptivas, que serán presentadas a través de figuras y tablas de frecuencias; así como las estadísticas inferenciales, que permitirá llevar a cabo la contrastación de hipótesis y determinar si existe relación entre variables o no.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía

Se aplica desde el mismo momento que se establece comunicación con los pacientes, a fin de explicarles en qué consiste la investigación e invitarlos a ser parte de él, respetando su decisión de aceptarla o declinarla.

Principio de beneficencia

El beneficio radica en las mejoras de la calidad de los cuidados que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia y que favorecerán a los pacientes, elevando los estándares de satisfacción.

Principio de maleficencia

No existirá daño alguno para los pacientes que participen.

Principio de justicia

Todos los pacientes serán tratados con igualdad y respeto.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Descripción 2023	Ene				Feb				Mar			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Elaborar proyecto												
2.Presentar proyecto												
3. Validar instrumentos												
4. Recolectar data												
5. Presentar informe												
6. Sustentar la tesis												

4.2. Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	COSTO POR UNIDAD	COSTO FINAL
A. Materiales - Recursos múltiples - Hojas - Útiles	3 paquetes	30.00	100.00 90.00 300.00
B. Servicios - Laptop - Impresiones - Copias - Anillado	1 200 1000 2 ejemplares	2800.00 0.50 0.05 10.0	2800.00 100.00 50.00 20.00
c. Viáticos - Pasajes - Refrigerios - Diversos			600.00
		TOTAL	4060.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder S et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. The Lancet Global Health. [Internet]. 2018; 6(1): 1196 – 1252. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Pan American Health Organization. Contribuciones de los profesionales de enfermería y de partería a la salud de las mujeres. Relatos de la Región de las Américas. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
6. Consejo Internacional de Enfermeras. Resumen de evidencia para políticas del Consejo Internacional de Enfermeras. [Internet]. 2021. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
7. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Inv. e Innov. [Internet]. 2021; 2(1): 33-39. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0001-7460-2870>
8. Organización Panamericana de la Salud. En medio de la pandemia de COVID-19, un nuevo

informe de la OMS hace un llamamiento urgente a invertir en el personal de enfermería.
2020. Disponible en:

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15772:amid-covid-19-pandemic-new-who-report-urges-greater-investments-in-the-nursing-workforce&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0

9. Flores F, López L, Bernal C. Prevalencia de eventos adversos y sus manifestaciones en profesionales de la salud como segundas víctimas. *Biomed.* [Internet]. 2022; 42: 184-195. Disponible en: <https://doi.org/10.7705/biomedica.6169>
10. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Lejía C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica.* [Internet] 2020; 44: 1-2. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
11. López M, Majo H. Situación de Enfermería en tiempos de COVID-19: una mirada panorámica. *Journal of American Health.* [Internet] 2020; 3(3): 48-58. Disponible en: <https://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/50/106>
12. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
13. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Fem: Revista de la Fundación Educación Médica.* [Internet] 2021; 24(5): 277. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
14. Haruna J, Minamoto N, Shiromaru M, Taguchi Y, Makino N, Kanda N et al. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. *Healthcare.* [Internet] 2022; 10 (518):1-20. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare10030518>

15. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021. [Tesis de titulación] Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6478/1/UPSE-TEN-2021-0137.pdf>
16. Kannan S, Ayudaiappan S, Annamahai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research. [Internet] 2020; 25(6): 471-475. Disponible en: <https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>
17. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Wiley Nursing Open. [Internet] 2019; 6: 535 – 545. Disponible en: <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
18. Semachev A, Gedamu H. Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. BMC Health Services Research. [Internet] 2019; 19(52): 1-9. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-3898-3>
19. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. [Tesis de titulación] Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
20. Huamaní A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco 2020. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

21. Zuñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Tesis de titulación] Ilo: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2021. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_facs_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. García E. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del Área de Emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018. [Tesis de titulación] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2019. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4957/TESIS_GARCIA%20VELIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Ponce M. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico del servicio de emergencia hospital Rezola Cañete, Lima – 2018. [Tesis de titulación] Ica: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8628>
24. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad de enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Med Clin Las Condes. [Internet]. 29(3): 278-287. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
25. Elmira K, Mohammad A, Mohammad S, Shahram P, Robab M. Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care: A Need for Continuous Professional Development. Iran J Nurs Midwifery Res. [Internet]. 2021; 26(36): 361-367. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8344623/pdf/IJNMR-26-361.pdf>
26. Reza A, Rohani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Morteza M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. BMC Nursing. [Internet]. 2022; 21: 131. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>

27. Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enferm. glob.* [Internet]. 2021; 20(64): 26-60. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.479441>
28. Ghatara D, Zosi M, Serem G, Nzinga J, Murphy G, Jackson D. Developing metrics for nursing quality of care for low- and middle-income countries: a scoping review linked to stakeholder engagement. *Human Resources for Health.* [Internet]. 2020; 18(34):1-16. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00470-2>
29. Vásquez N, Quiroz L, Hernández Y, Carpio M. Enfermería: importancia del conocimiento sobre triage en la atención hospitalaria en el área de urgencias. *Rev Sal y Cuid.* [Internet]. 2022; 1(3): 4-28. Disponible en: <https://revistasaludycuidado.uaemex.mx/article/view/19004>
30. De Lima A, Ferreira M, Oliveira P, Dos Santos M, Tavares F, Pereira V. Safety of the patient in an emergency situation: perceptions of the nursing team. *Rev Bras Enferm.* [Internet]. 2019; 72(3):753-759. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0544>
31. Escobar D. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna-2015. [Tesis de titulación]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2015. Obtenido en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2177>
32. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Sem. Inv. Fam.* [Internet] 2020; (2): 52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

33. Gishu T, Yeshindinber A, Mekonnen A. Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nursing*. [Internet]. 2019; 18(37): 1-6. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
34. Abusamra A, Hussien A, Obeidat R, Hamaideh S, Hassan M, Albashtawy M. The Relationship Between Nursing Care Delivery Models, Emotional Exhaustion, and Quality of Nursing Care Among Jordanian Registered Nurses. *SAGE Open Nurs*. [Internet]. 2022; 8: 1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1177%2F23779608221124292>
35. Olamide O, Ayokunle S, Dare J, Abidemi O. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. *African J Emerg Med*. [Internet]. 2021; 11: 321-324. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>
36. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*. [Internet]. 2019; 47: 46-51. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
37. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*. [Internet]. 2019; 18(1): 027-036. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
38. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev salud pública*. [Internet] 2018; 20(2): 254-257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
39. Saviato R, Mercer S, Pereira C, Ribeiro E. Enfermeiros na triagem no serviço de emergência: autocompaixão e empatia. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. [Internet] 27: e3151. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3049.3151>
40. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP. Las Palmas, Surco 2019. [Tesis de titulación].

Lima: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>

41. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horiz. Med. [Internet]. 2019; 19(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
42. Allande R, Navarro C, Porcel A. El cuidado humanizado en la muerte por COVID-19: a propósito de un caso. Enferm. Clin. [Internet]. 2021; 31: 562-567. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.018>
43. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev Cubana Enfermer. [Internet]. 2016; 32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021#:~:text=El%20modelo%20de%20Hildegard%20E,los%20grados%20de%20la%20experiencia.
44. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2018.
45. Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; 2014.
46. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador, 2020.
47. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023? 2. ¿cómo la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS 1. Identificar cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023. 2. Identificar cómo la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales. 2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2023. Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno-confort de la</p>	<p>VARIABLE 1: calidad del cuidado de enfermería</p> <p>DIMENSIONES: 1. Interpersonal 2. Entorno- confort</p> <p>VARIABLE 2: satisfacción del paciente</p> <p>DIMENSIONES 1. Técnico profesional 2. Confianza 3. Educación del paciente</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION: Método: hipotético deductivo Tipo: aplicada Diseño: No experimental-transversal Alcance: descriptivo - correlacional</p> <p>POBLACION/MUESTRA: 80 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Sergio Bernales 2023. MUESTRA: 80 Pacientes</p> <p>MUESTREO: No probabilístico</p>

		calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales 2023.		
--	--	---	--	--

DIMENSIÓN ENTORNO - CONFORT				
15	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.			
16	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentra limpio.			
17	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
18	Observa Ud. que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
19	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan porque descansa			
20	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado tengan buena ventilación.			
21	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
22	Observa Ud. descansa las enfermeras (os) interrumpen su descanso reiteradas beses para darle su medicamento.			
23	Observa limpio en ambiente donde se encuentra hospitalizado			
24	Tiene buena iluminación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
25	Observa ordenado el ambiente donde está hospitalizado			
26	Cuenta con una buena ventilación el ambiente donde se encuentra hospitalizado			
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
28	Durante su estancia en el hospital, Ud. Se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera			

Instrumento 2: para medir la variable satisfacción de pacientes

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1: Técnico profesional				
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.			
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realiza.			
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.			
DIMENSIÓN 2: Confianza				
7	La enfermera se muestra contenta cuando la atiende			
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.			
9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.			
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar un problema.			
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.			
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
DIMENSIÓN 3: Educación al paciente				
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible			
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.			
18	La enfermera le explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Gil Cuzcano, Carla Guliana
 Título : “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales, 2023”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales, 2023”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Gil Cuzcano, Carla Guliana**. El propósito es: Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Sergio Bernales, 2023.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con 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.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. **Gil Cuzcano, Carla Guliana** al 967316384 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

 Participante

Nombres:

DNI:

 Investigadora

Nombre:

DNI: