



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de
emergencia de una clínica privada de Lima, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Carhualla Rivera, Geraldine Wendy

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2958-484X>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

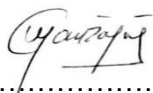
2026

 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, **Carhualla Rivera Geraldine Wendy**, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2025” Asesorado por el docente: Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia DNI 09542548, ORCID N°: 0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de (37) (treinta y siete) % con código **oid: 14912:587351090** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

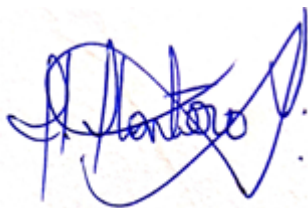
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. 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

Carhualla Rivera Geraldine Wendy

DNI: 70221013



.....
Firma

Marcos Antonio Montoro Valdivia

DNI: 09542548

Lima, 06/05/2026

 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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El resultado de la similitud general muestra un 17% excedente, en la primera fuente primaria existe un 3% excedente y en la segunda referencia principal existe un 1% del porcentaje permitido.

Estos excedentes corresponden a aspectos metodológicos que se centran mayormente en la matriz de operacionalización de las variables, en el capítulo 4 que incluye las tablas del cronograma de actividades y presupuesto y en los anexos como son la matriz de consistencia, los dos instrumentos y en el formato de consentimiento informado.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a una persona muy especial en mi vida que es mi madre, quien ha venido impulsándome a cumplir cada meta trazada, a no rendirme a pesar de la dificultad en el camino de esta hermosa carrera.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios porque siempre ilumina mi camino, a mi madre por el apoyo incondicional.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	4
1.5. Delimitación de la investigación	4
1.5.1. Temporal	4
1.5.2. Espacial	4

1.5.3. Población o unidad de análisis	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	12
2.3.1. Hipótesis general	12
2.3.2. Hipótesis específicas	12
3. METODOLOGÍA	14
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos	23
3.7.3. Validación	25
3.7.4. Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Aspectos éticos	28
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	29
4.1. Cronograma de actividades	29

4.2. Presupuesto	24
5. REFERENCIAS	26
ANEXOS	35
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	37
Anexo 3: Consentimiento informado	41
Anexo 4: Informe de originalidad	42

RESUMEN

Este presente estudio tiene como propósito “determinar la relación entre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de una clínica privada en Lima, durante el año 2025”. Para ello, se utilizará un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, un alcance correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estará conformada por los usuarios del servicio indicado y se contará con la participación de 60 pacientes que acudan a atenderse por el servicio de emergencia. La técnica a aplicar será la encuesta y se utilizará dos instrumentos ya validados y modificados que fueron aprobados por juicio de expertos para tener una fiabilidad al momento de ser aplicados. Una vez recopilada la información correspondiente pasaremos a identificar la relación entre ambas variables de la investigación a través de la prueba de Pearson.

Palabras claves: Calidad, cuidado, satisfacción (Decs/Mesh).

ABSTRACT

The objective of this study is “to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency department of a private clinic in Lima in the year 2025”. We will opt for a quantitative methodology, applied, correlational, non-experimental, cross-sectional design. The population with which we will work will be the participation of 60 patients who come to be attended by the emergency service. The technique to be applied will be the survey and two validated and modified instruments will be used, which were approved by expert judgment in order to be reliable at the time of their application. Once the corresponding information has been collected, the relationship between the research variables will be identified by means of Pearson's test.

Key words: Quality, care, satisfaction (Decs/Mesh).

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en el 2022 se señala que la calidad de los servicios de salud no se evalúa únicamente indicadores clínicos o diagnósticos, sino también por la experiencia del paciente. La capacidad empática del personal sanitario, junto con la efectividad de los procesos comunicativos, el tiempo de respuesta y la continuidad en la atención, entre otros factores (1).

En Chile en el 2023, la preocupación por la calidad de los cuidados en enfermería no es algo nuevo, sino que se ha consolidado como una prioridad en la práctica profesional desde hace varias décadas. Calidad de los cuidados no solo se mide en términos de resultados clínicos, sino también de cómo estos resultados se alinean con las expectativas de los pacientes (2).

En Argentina en el 2023, refleja una visión que va más allá de la simple técnica. El contexto en el que se brinda los servicios de salud no siempre es ideal. Factores como la disponibilidad de recursos, la accesibilidad al servicio y la equidad juega un papel crucial en el alcance de una atención de salud de calidad (3).

En México en el 2023, el rol del profesional de enfermería es esencial para proporcionar una atención de calidad, dado que tienen la responsabilidad de sostener una interacción continua con el paciente y sus familiares, lo que contribuye la creación de un ambiente de confianza y apoyo, donde ese aspecto humano que es crucial en el proceso de recuperación más rápido y efectivo (4).

En los estudios realizados en México en el 2023, la percepción de atención de calidad al paciente en un hospital obtuvieron resultados en un porcentaje mayor como calificación deficiente en los hospitales estatal un 59% y en el hospital INSalud un 42% (5).

La OMS en el 2024, menciona un problema global en el acceso a servicios de salud de calidad y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios. Afirman que las estructuras necesarias para ofrecer una atención adecuada no son suficientes: uno de cada diez personas no está conforme con la atención que recibe; esto equivale al 24 % de la población mundial y provoca insatisfacción en las distintas instancias de atención en salud (6).

A nivel local en el 2025, diversas investigaciones han comprobado que aproximadamente el 26% de los pacientes han indicado que la calidad de atención está en un nivel medio y el 19% un nivel bajo, el 59% estuvo insatisfecho debido a la atención que recibieron (7).

Otra investigación realizada en Ica, más reciente ejecutada en el año 2021 el 47,5% de los pacientes manifiestan una satisfacción regular, en tanto que el 17,5% está totalmente insatisfecho o de nivel bajo, a raíz de que no reciben un buen trato del personal enfermero por falta de disponibilidad de personal por lo tanto no existe una buena continuidad de cuidado (8).

En Apurímac en el 2025, se descubrió que la mayoría del paciente perciben la calidad de atención como mediocre o insuficiente, lo que sugiere que no obtienen respuestas rápidas a sus preocupaciones de salud. Por ello, se identifican alguna razones de la atención deficiente del personal (9).

El 2025, en un trabajo de investigación refiere que la población de este país recibe una baja calidad de atención con una probabilidad de seguir bajando esta percepción en los hospitales como el Minsa y el Essalud; hoy en la actualidad la baja calidad de atención es un obstáculo y no se pueden abordar con simples intervenciones (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada?

¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar como la dimensión técnica se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

Identificar como la dimensión humana se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

Identificar como la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

A lo que respecta lo teórico, tiene como propósito un conocimiento a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, teniendo como marco teórico de referencia la teoría de propuesta por Jean Watson con el modelo del cuidado humanizado al paciente ya que la práctica del cuidado debe integrar el conocimiento biofísico con el conocimiento del comportamiento humano.

1.4.2. Metodológica

La investigación se llevará a cabo mediante un enfoque de carácter cuantitativo, aplicando métodos propios del conocimiento científico y empleando instrumentos validados por los autores, con el fin de obtener resultados fiables y dar respuesta a las grandes preguntas relacionadas al problema de la investigación.

1.4.3. Práctica

Según los resultados esperados y la clínica donde se realizará nos ayudará a determinar dicho problema de la investigación y de esa manera poder implementar estrategias que permitan que el personal de enfermería opte por actitudes adecuadas frente a la atención del usuario.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El proyecto de investigación de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, del desarrollo del estudio se realizará desde el mes de mayo del 2025 hasta febrero de 2026.

1.5.1. Espacial

Este trabajo será realizado en el área de emergencia de una clínica privada situada en la ciudad de Lima Metropolitana, región de Lima, Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Se contará con la participación del usuario que acude por atención al servicio de emergencias de una clínica privada quienes serán evaluados para la recolección de información en relación con la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería del servicio de emergencia de la clínica.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Peña et al. (11), 2022, Ecuador, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “Analizar la evidencia científica sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados”. Realizaron un diseño aplicado fue no experimental y de corte transversal, la muestra con el que trabajaron de 515 pacientes quienes fueron encuestados. Entre los resultados de las variables en cuanto a la percepción sobre la calidad de la atención, el 30 % de los pacientes la considera deficiente, el 24,9 % la evalúa como regular y el 27,1 % como buena. Por su parte, de satisfacción del paciente, el 38,6 % registra un nivel bajo, el 40 % un nivel medio y el 21,4 % muestra un alto grado de satisfacción. En resumen, los resultados evidencian que si existe relación significativa entre las variables analizadas.

Burnet (12), en el 2020, en Argentina, señaló en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue “Describir la percepción que tiene el personal de Enfermería de Clínica y Maternidad Rincón con respecto a los cuidados de calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario”. Con una investigación de método de estrategia cuantitativa de tipo descriptivo de estudio transversal. los resultados muestran la percepción de los participantes respecto a la calidad de la atención recibida, el 29 % del personal de enfermería manifestó una respuesta favorable, mientras que los usuarios lo perciben como satisfactorio un 8% de los casos. El examen de estos hallazgos permite reducir los riesgos asociados a la atención de los usuarios y optimizar las oportunidades de cuidado proporcionadas, en síntesis, los resultados indican que, en términos generales, el personal de enfermería alcanza un nivel adecuado de

desempeño y satisfacción en las dimensiones estructurales. El proceso con la atención brindada se considera de calidad y no se evidencia aspectos negativos relevantes en la misma.

Cuadros y colaboradores (13), en 2023, en Chile, realizaron una investigación cuyo objetivo fue “conocer la calidad percibida por los usuarios de un servicio de urgencia de una clínica privada de Chile”. En el aspecto metodológico se trató de una investigación cualitativa y descriptiva, participaron 20 paciente, cinco familiares y diez miembros del equipo de salud. Se idéntico que la violencia ejercida por pacientes o familiares influye de manera negativa en la percepción negativa en la calidad de la atención en los servicios urgencia. Aun así, hubo consenso entre personal de salud, paciente y familiares respecto a aspectos positivos, destacando la amabilidad del personal y la accesibilidad y oportunidad de la información proporcionada durante los procesos de atención.

2.1.2. A nivel nacional

Huamani (14), 2021, en la ciudad de Lima, cuyo propósito fue “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”. Tiene un método de tipo cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional, con un enfoque transversal. En el estudio participaron 100 paciente, se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados indican que el 39% de los usuarios consideran deficiente la calidad del cuidado de enfermería, un 34 % la evalúa regular, 27 % la considera óptimo. En relación con la satisfacción, el 50% reportó un nivel intermedio, el 34% manifestó insatisfecho y el 16 % expresó estar totalmente satisfecho. En conclusión, si existe relación positiva en ambas variables.

Martino et al. (15), en 2021, en Trujillo, llevaron a cabo un estudio cuyo propósito fue “Determinar el nivel de satisfacción del paciente y su relación con la calidad de cuidado que brinda

la enfermera en el servicio de Emergencia en el Hospital I Moche EsSalud”. En el aspecto metodológico correlacional de corte transversal y de tipo descriptivo, participaron 73 pacientes del servicio de emergencia a quienes se le aplicó encuesta. Los resultados indican que el 57.53% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida, mientras que el 42.47% expresa insatisfacción. Además, el 73.33% de los pacientes considera que el cuidado recibido fue de buena calidad, el 32.14% que lo percibió como deficiente. En síntesis, existe relación entre ambas variables.

Lizárraga (16), 2021, Arequipa, desarrollo un trabajo de investigación donde como objetivo tuvo “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de la Clínica Arequipa”. En lo metodológico de tipo descriptivo de corte transversal y exploratorio de nivel relacional donde participaron 246 paciente utilizó cuestionario e instrumentos. Como resultado evidencian que el 50.4% de los pacientes del área de emergencias de la clínica Arequipa consideran que la calidad del cuidado de enfermera es alta, mientras que el 62,2 % manifiestan estar satisfechos con la atención recibida.

Ramos et al. (17), en el 2024, en Lima, realizaron una investigación cuyo objetivo fue “Evaluar la calidad del cuidado de enfermería entre pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023”. La investigación con diseño descriptivo y transversal y de enfoque cuantitativo, 123 pacientes fueron encuestados mediante un cuestionario, evaluándose su percepción la calidad de la atención de enfermería, donde fue regular en un 56,9 %, buena en un 36,6 %, muy buena en un 4,9 %, y mala en un 1,6 %. Respecto a la satisfacción, 50,4 % de los pacientes se mostró satisfechos, mientras que el 46,6 % no lo estuvo; además, el 53,7 % manifestó satisfacción con la experiencia general de los cuidados de enfermería.

En síntesis, se definió que la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente cuenta con una relación significativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad del cuidado de enfermería

2.2.1.1 Calidad

La calidad se puede entender como una propiedad intrínseca de algo, ya sea un producto, un servicio o una experiencia, que está directamente relacionada con su valor y la satisfacción que genera en quien lo recibe o lo percibe (18).

2.2.1.2 Calidad del cuidado de enfermería

No se limita únicamente a lo clínico y aspectos técnicos, como también comprende las necesidades percibida y reales relacionadas con la satisfacción de los pacientes, lo cual incluye a su familia y la comunidad en general. La gerencia del cuidado, en este caso, juega un papel fundamental y coordinar y dirigir los esfuerzos del personal de salud para asegurar que las intervenciones seas efectivas y centradas en el paciente (19).

A nivel mundial, es impresionante ver como los profesionales de enfermería son una parte fundamental del sistema de salud, con un 70% de la fuerza laboral en este campo, su papel es crucial en la atención a los pacientes en todo los nivele. Esto no solo resalta su dedicación y esfuerzo, sino que también subraya la importancia de su trabajo en la gestión de los costos operativos de las instituciones de salud, sin duda su contribución (20).

2.2.1.3 Dimensiones de la calidad del cuidado

Estas tres dimensiones resultan esenciales para evaluar y optimizar la calidad de los

servicios de salud, ya que se relacionan directamente con la atención al usuario. Según Donabedian, estas dimensiones se clasifican de la siguiente manera (21).

a) Dimensión técnico

la atención se centra en dos aspectos clave: la efectividad, que implica el éxito en la aplicación de cambios positivos en la salud, y la eficacia, que se relaciona con el cumplimiento de objetivos en la atención de servicios de salud mediante la implementación y seguimiento de normas técnicas y administrativas. (22).

b) Dimensión humana

El componente interpersonal de la atención consiste en respetar los derechos, la cultura y las particularidades de cada persona. Esto abarca información de manera completa, clara, oportuna y accesible, tanto al paciente como a sus familiares o responsables. Además, es fundamental mostrar intereses genuinos en la persona, considerando sus percepciones, necesidades y demandas. La atención debe ser amable, simpática, afectuosa y solidaria, creando un ambiente de confianza y comprensión. Es fundamental que la práctica profesional se base en principios éticos, orientados al interés y bienestar de la población (23).

c) Dimensión entorno

Se refiere a los recursos y servicios que las instituciones de salud ponen a disposición para asegurar una atención eficiente, con costos accesibles y sostenibles para los usuarios, lo que permite mejorar la accesibilidad y la calidad de la atención sin generar dificultades financieras.

2.2.2 Satisfacción del paciente

2.2.2.1 Satisfacción

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad

en los servicios de salud se refiere. El modelo SERVQUAL es una herramienta valiosa para medir la calidad de los servicios de salud, pues analiza la diferencia entre las expectativas de los usuarios y su percepción del servicio recibido. Este instrumento se basa en varias dimensiones clave que permiten un análisis detallado de la calidad de la atención, y las instituciones pueden utilizar estos datos para mejorar la experiencia del paciente (24).

2.2.2.2 Satisfacción del paciente

Es un componente trascendental del cuidado del servicio de salud y juega un papel fundamental en la mejora continua del sistema de salud. Al evaluar la satisfacción, se pueden identificar áreas que necesitan mejorar, como la gestión de los servicios, la organización de los recursos, la eficacia en la atención, o incluso la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes. Sin embargo, muchas veces las políticas de salud se enfocan más en el incremento de la cobertura de cuantas personas acceden al servicio y en otros aspectos más cuantitativos, dejando de lado la atención. Estos pueden llevar a que más personas tengan acceso al servicio de salud, la calidad de los servicios y no esté a la altura de las expectativas de los pacientes, lo que puede generar insatisfacción (25).

2.2.2.3 Dimensiones

a) Capacidad de respuesta: Es la distribución de ayudar a los pacientes, proporcionando un servicio rápido, oportuno y de calidad, que se ajuste a sus necesidades en el momento adecuado.

b) Empatía: Capacidad de una persona para comprender y compartir los sentimientos del otro, atendiendo y satisfaciendo sus necesidades de manera adecuada.

c) Fiabilidad: Se trata de la capacidad del personal, para cumplir con el servicio acordado

de manera confiable y precisa, basada en la veracidad y la honestidad del servicio ofrecido, lo que implica una alta probabilidad de buen funcionamiento.

d) Seguridad: Está relacionado al entorno libre de peligros, daños y riesgos, donde el personal demuestra conocimientos y habilidades que promueven la credibilidad y la confianza.

e) Aspectos tangibles: Son una institución de salud se refieren a los elementos físicos que los usuarios perciben, como el estado y apariencia de las instalaciones, en equipo disponible, el personal, los materiales de comunicación, la limpieza y la comodidad en general.

2.2.3 Teoría de Jean Watson

La teoría de Watson resalta importante entre la relación enfermero – paciente con base del cuidado de enfermería, no ve a los seres humanos como como simples receptores del cuidado, sino como sujetos completos, interconectados entre sí, con la naturaleza y con el entorno. Esta perspectiva es especialmente relevante porque resalta la importancia de cuidar la dimensión emocional y psicológica del paciente, en lugar de tratarlo solo desde lo físico (26). Al mismo tiempo, la teoría de Watson reconoce que el proceso de cuidado también impacta al profesional de la salud, lo que promueve una relación de reciprocidad en el que tanto el cuidador como el cuidado se benefician (27).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

Ho. No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi. Existe relación entre la dimensión técnica con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

Hi. Existe relación entre la dimensión humana con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

Hi. Existe relación entre la dimensión entorno con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente trabajo pone en práctica un enfoque hipotético deductivo, fundamental en formulación y prueba de hipótesis, cuyo objetivo es determinar la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada. Este enfoque consiste en analizar como la verdad o falsedad de los enunciados básicos permite inferir la validez de la hipótesis en estudio. Su aplicación implica someter la hipótesis a un examen riguroso y sistemático, con el fin de evaluar de la manera más exigente posible (28).

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo que es caracterizada por su enfoque numérico con un análisis estadístico que sirve para entender los fenómenos. Esta investigación se caracteriza por un enfoque procedimental riguroso, centrado en la recolección de datos cuantificables que puedan ser sometidos a estudios estadísticos, con el objetivo de general resultados que sean generalizables a una población más amplia (29).

3.3. Tipo de investigación

Se empleará un enfoque de investigación aplicada, orientado a la identificación y resolución de problemas prácticos, concretos y mejorar la calidad de vida en diversos sectores. Este tipo de investigación sigue un proceso sistemático que incluye identificar problemas, proponer soluciones, diseñar y ejecutar proyectos piloto, y aplicar soluciones efectivas, siendo esencial para su uso en diversas áreas entre ellas la medicina (30).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del estudio será de tipo no experimental, ya que no se realizan manipulaciones

de las variables deliberadamente. Es decir, se trata de un estudio en el que las variables independientes no son manipuladas de manera intencional; más bien, se observa el fenómeno tal como se presenta en su contexto natural, para posteriormente analizarlo (31).

El estudio tendrá un diseño transversal, lo que permite recopilar información y describir la distribución de frecuencias de las características relacionadas con la salud, población y asociaciones de estas con otras variables. Este tipo de estudio facilita la identificación de los grupos de personas que presentan en mayor o menor medida ciertos desordenes, situaciones relevantes o comportamientos de interés (32).

El diseño de la investigación será correlacional, a que su objetivo es identificar la relación o determinar el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra. En este tipo de estudios, en primer lugar, se mide las variables estudiadas y luego se cuantifican, analizan y establecen las relaciones (33).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población hace referencia al conjunto de individuos que presentan las características pertinentes para ser incluidos en un estudio, también conocida como universo o colectivo. Los investigadores establecen y determinan que características específicas deben tener los individuos para ser incluidos en la población objetivo de estudio. Este se logra mediante criterios de elegibilidad, que incluyen tanto la inclusión como la exclusión. Al hablar de poblaciones se establece la distinción entre una población finita y una infinita (34).

La población de interés del estudio estará constituida por los pacientes que asisten al servicio de emergencias para recibir atención, se conformará una población total de 60 participantes. se dispondrá a trabajar con la población total, por lo que no se obtendrá muestra.

3.5.2 Muestra

La muestra está conformada por un subconjunto representativo y finito. Se aplica cuando no es imposible estudiar a toda la población en su totalidad siendo representada por su tamaño y similitud con la población, y así generalizar resultados con un margen de error conocido (35).

Se dispondrá a trabajar con la población total, por lo que no se obtendrá muestra.

3.5.2 Muestreo

El muestreo es una técnica de investigación que implica en la selección de un grupo representativo de individuos o unidades de análisis, extraídos de una población de referencia, con el propósito de obtener información válida y generalizable. Esto permite a los investigadores recopilar datos precisos y fiables sobre la población en su conjunto, incluso cuando está en extensa o difícil de abordar en su total. El tipo de muestreo se definirá según el problema de investigación, la disponibilidad de recursos que se cuente y las particularidades de la población (36).

De tipo no probabilístico intencional.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Pacientes que puedan asistir al área de urgencias de una clínica privada en Lima.
- Usuarios que acepten participar voluntariamente a ser evaluados

Criterios de exclusión

- Pacientes que no se encuentran dispuestos a ser evaluados
- Personal de salud que no sea enfermero
- Personal de salud de otras áreas

3.6. Variables y operacionalización

El presente estudio considera las siguientes variables:

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad del cuidado de enfermería no se limita únicamente no solo aspectos técnicos y clínicos, sino también incluyen la satisfacción del paciente y las necesidades reales y percibida de los pacientes, lo cual incluye a su familia y la comunidad en general (12).	La variable calidad del cuidado está medida a través de un instrumentos como el cuestionario que consta de 20 preguntas, que medirán tres dimensiones y siguiendo los indicadores correspondientes.	Técnica	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad	Ordinal Totalmente de acuerdo (TA), de acuerdo (A), indiferente (I), en desacuerdo (D) y totalmente de acuerdo (TD)	Baja: < de 21 puntos. Moderada: 21 – 50 puntos. Alta: > a 50 puntos.
			Humana	Comunicación Trato amable Trato oportuno		
			Entorno	Privacidad Comodidad Libre de riesgo		

Satisfacción del paciente	Es un componente trascendental del cuidado del servicio de salud y juega un papel fundamental en la mejora continua del sistema de salud. (25).	La variable satisfacción del paciente se evaluara mediante un cuestionario compuesto por 24 ítems, diseñado para medir cinco dimensiones e indicadores correspondientes.	Fiabilidad	Las citas se cumplen el día establecido. Claridad en la orientación sobre la enfermedad. Cumple con éxito el servicio ofrecido.	Ordinal	Muy alta: (52-66) Alta: (37-51) Insatisfacción: (22-36).
			Calidad de respuesta	Servicio óptimo condiciones del servicio comunicación oportuna		
			Seguridad	Seguridad del problema Genera confianza Respeto a la privacidad		
			Empatía	Amabilidad Atención personalizada Comprensión Explicación adecuada		
			Aspectos tangibles	Instalaciones Equipo y materiales Servicios ofrecidos		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La técnica se define como un procedimiento específico, sistemático y confiable al uso de un instrumento o herramienta, al manejo de una situación determinada o a la aplicación operativa de un método (37).

La técnica a utilizar será la encuesta, por el cual ayudará a recolectar datos de los usuarios para obtener resultados.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Un instrumento en investigación se refiere a cualquier herramienta específica utilizada para recopilar y analizar datos. Entre los instrumentos utilizados se incluyen cuestionarios, escalas de medición, guías de entrevistas estructuradas, pruebas estandarizadas y listas de cotejo. Estos instrumentos son fundamentales para apoyar a los investigadores en la obtención de información precisa y confiable, lo que a su vez permite llegar a conclusiones válidas y fiables sobre el tema de estudio. Por lo tanto, es de suma importancia elegir el mejor instrumento para tener mejores resultados (38).

Instrumento de la variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

El instrumento que se utilizara en un cuestionario conformado por 20 ítems, el cual permite evaluar la calidad de la atención de enfermería, estructurada en tres dimensiones: técnica, humana y entorno con una selección múltiple, fue aplicada a una población en pacientes hospitalizados, en la ciudad de Lima, este instrumento tiene una adaptación peruana por Graciela Rosales, durante el año 2017. La escala de medición del instrumento de la siguiente forma: Se medirá con las siguientes alternativas, totalmente de acuerdo (TA) = 4 puntos, de acuerdo (A) = 3 punto,

indiferente (I) = 2 puntos, en desacuerdo (D) = 1 puntos, y totalmente desacuerdo (TD) = 0 puntos, por lo que se evaluará la calidad de atención con un puntaje baja < 21 puntos, calidad de atención moderada de 20 – 50 puntos, y se considerará un puntaje alto > 50 puntos.

Instrumento de la variable 2: Satisfacción del paciente

Este cuestionario SERVQUAL evalúa la satisfacción del paciente, fue modificada, teniendo una adaptación peruana en el año 2021, el cuestionario SERVQUAL modificado, estuvo conformado por 24 ítems, el instrumento evalúa 5 dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. La escala de calificación varía entre un puntaje mínimo de 62 y un máximo de 248, donde una puntuación más alta indica un mayor grado de satisfacción del usuario. La valoración permite clasificar la satisfacción en categorías de satisfecho e insatisfecho.

3.7.3. Validación

La validación es un proceso opcional ya que todos los instrumentos se valida, pero recomendado, para determinar la confiabilidad de un instrumento de investigación. La validez de un instrumento es un aspecto muy importante al elegir para una investigación, ya que los resultados generados a través de un instrumento no validado pueden ser no confiables. Por el cual es importante evaluar la validez de un instrumento antes de utilizarlo (39).

Instrumento de la variable 1: En este proyecto de investigación se utilizará un instrumento ya validado, fue aplicado por Rodríguez Rocío, en el 2023, (34). Quien aplicó en su trabajo de investigación, donde nos indica que este instrumento fue creado por la autora Gloria Rosales en el año 2017, donde realizó una validación a través de juicio de expertos por tres profesionales licenciados en enfermería quienes aprobaron dicho instrumento dando un resultado de fiabilidad es 0.96, por lo que evidencia un instrumento de confiabilidad.

Instrumento de la variable 2: El cuestionario a utilizar ya valido, fue aplicado en su trabajo de investigación por Rojas y. en el 2021, donde nos indica que este instrumento fue creado y validado por Rojas Gloria a través de un juicio de experto por 3 profesionales con grado de Magister en educación universitaria, pasando por una prueba binominal llegando a obtener resultado de 0.79 lo que permitió establecer la fiabilidad del instrumento (34).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la capacidad de un instrumento para generar resultados consistentes y coherentes al ser utilizado respectivamente. Esto implica que los resultados deben ser similares en diferentes momentos, lo que garantiza la estabilidad y seguridad de los obtenidos. La confiabilidad es crucial para asegurar que los resultados de una medición sean dignos de confianza y pueden ser utilizados con precisión en la investigación (40).

Instrumento de la variable 1: Según Rodríguez R, quien uso este instrumento para su trabajo de investigación, el instrumento paso una prueba de confiabilidad, por la prueba de alfa de Cronbach llegando a obtener un resultado de 0,80 por lo que muestra la confiabilidad del instrumento.

Instrumento de la variable 2: Para obtener la prueba de confiabilidad del instrumento se realizó la prueba de alfa de Cronbach llegando a un resultado de 0.80, donde determina que dicho instrumento de confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos sera organizada por una base de datos mediante Microsoft Excel y y mas adelante se analizara atra vez el software estadistico SPSS, version 26. Con base en este analisis, se elaboraran tablas, graficos y porcentales con el objetivo de describir las características

de la muestra a si como las variables de interes. El coeficiente de Pearson será aplicado para así probar la hipótesis planteada, con el objetivo de establecer una asociación entre dos variables cuantitativas.

3.9. Aspectos éticos

Se considerará lo planteado del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, como también los principios bioéticos consignados en el Informe Belmont: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía. En primera instancia, se les informara a los pacientes que acudan al servicio de emergencia sobre los objetivos y la naturaleza de este estudio. Una vez recibida esta información, cada participante podrá decidir libremente si desea formar parte del mismo, ejerciendo su propia voluntad.

Beneficencia. Los usuarios serán informados acerca de los beneficios que obtendremos después de las encuestas realizadas por cada uno de ellos.

No Maleficencia. Asimismo, se informará a cada paciente que su participación en la aplicación de los cuestionarios no implicará riesgos para su salud ni ocasionará ningún tipo de daño.

Justicia. Con base en el principio de igualdad y no discriminación, se garantizarán que todo el paciente que participen en las encuestas sean tratados sin distinción ni exclusión, independientemente de su género, raza, edad, religión y opinión u opinión política.

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Tipeo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	250	2.00	500.00
	Encuadernación	Unidad	06	35.00	210.00
	Viático	Unidad	100	10.00	1,000.00
	Movilidad	Unidad	100	2.00	200.00
	Subtotal				2,210.00
Recursos materiales	Papel bond	Millar	01	100.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Archivadores	Docena	05	20.00	100.00
	Memoria USB	Unidad	01	100.00	100.00
	Subtotal				320.00
Nº	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				2,210.00
2	Recursos materiales				320.00
TOTAL					2,530.00

5. REFERENCIAS

1. Ramos LC, Matilde J, Sancho C, Lozano AM. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un hospital nacional de Lima, Perú. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2022;38(3):e4706. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n3/1561-2961-enf-38-03-e4706.pdf>
2. Perez A. El educador y la familia. Edducere [Internet]. 2011;7. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35622379009>
3. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. Cienc Docenc Tecnol [Internet]. 2023;34(67):e1291. Disponible en: <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/cdyt/article/view/1291/1674>
4. Cuadros-Carlesi K, Ruiz-Araya P. perception of the quality of care provided to patients in the emergency department. Horiz Enferm [Internet]. 2023 Dec 23 [cited 2025 Jan 18];34(3):539–60. Disponible en: file:///C:/Users/wendy/Downloads/65435-Texto del artículo-210721-1-10-20231217 (1).pdf
5. Lopez J. Evidencias de investigación [Internet]. primera edicion. Diaz Carlos, editor. Mexico: textos de enseñanza de ciencias medicas; 2023. 1–203 p. Disponible en: www.ujat.mx
6. Picón G, Fajardo Canaval L, Pilar M. Autorización y declaración jurada de autoría y originalidad [Internet]. Lima - Peru; 2022 [cited 2025 Jan 18]. Disponible en

[https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1351/trabajo academico-guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1351/trabajo_academico-guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Laura Danisela Adanaque. Universidad nacional de tumbes facultad de ciencias de la salud escuela profesional de enfermería. Tumbes - Peru; 2024.

8. Palomino R, Urure Velazco A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Rev Enferm Vanguard [Internet]. 2023;11:66-78. Disponible en: <file:///C:/Users/wendy/Downloads/a4-66-78.pdf>

9. Salud la escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión [Internet]. Lima - Peru; 2023 [cited 2025 Jan 18]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122147/Gastelu_MYN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Kelly MG, Prado FV. Asesora. Cusco; 2021.

11. Diaz Muñoz G, Alfredo D, Duque S. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial Quality as a strategic tool for business management. 2021 [cited 2025 Feb 7];19–36. Disponible en: <file:///C:/Users/wendy/Downloads/Dialnet-LaCalidadComoHerramientaEstrategicaParaLaGestionEm-8290165.pdf>

12. Andrea Ramírez Perdomo C, Yaneth A, Romero P, et al. Artículo de investigación assessment of nursing care quality in the intensive care unit avaliação da qualidade do cuidado do pessoal de enfermagem na unidade de cuidados intensivos [Internet]. av.enferm., XXXI. 2013 [cited 2025 Jan 24]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>

13. Enf Arasmely Agete Borroto Lic Kenia Rey Izquierdo keniary T, Dra Yelec Estrada Guerra yelec infomedslldcu, Dra Yuleysi Zamora Viera infomedslldcu, Ríos Quintana Y. calidad

de los servicios en enfermería [Internet]. [cited 2025 Jan 24]. Disponible en: <file:///C:/Users/wendy/Downloads/116-291-1-PB.pdf>

14. Plan anual de gestión de la calidad en salud 2024. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5947406/5268340-10-2024.pdf>

15. López R, Maritza R, Rodolfo A, Arévalo M. Facultad de Ciencias de la Salud Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería [Internet]. [cited 2025 Feb 7]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9645e721-b78c-4605-8e68-7609c2d70b1b/content>

16. Demarquet Ajila M, Chedraui Aguirre L. Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. Rev científica [Internet]. 2022 Apr 13 [cited 2025 Feb 7];12(1):90–106. Disponible en: [file:///C:/Users/wendy/Downloads/677-Texto del artículo-1813-1-10-20220413 \(1\).pdf](file:///C:/Users/wendy/Downloads/677-Texto del artículo-1813-1-10-20220413 (1).pdf)

17. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo-per. Rev la Fac Med Humana . 2020 Jul 9;20(3):397–403.

18. Urra E, Jana A, García M. algunos aspectos esenciales del pensamiento de jean watson y su teoría de cuidados transpersonales some essential aspects of jean watson thought and her transpersonal caring theory. Cienc Y Enferm XVII [Internet]. 2011 [cited 2025 Jan 24];(3):11–22. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>

19. Hidalgo L. Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas [Internet]. Universidad Central de Venezuela; 2005 [citado 24 feb 2025]. Disponible en: <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>

20. Ramirez S, Maytorena R, Noh M, Tirado R, la Ciencia del Cuidado: Una visión a las

necesidades de Enfermería[Internet] Vol.29. Peru: 2024 [Consultado el 10 de abril 2024]. Disponible en: http://www.conamed.gob.mx/gobmx/revista/pdf/vol_29_2024/art_14.pdf

21. Sánchez M, Sánchez M. Medición de la calidad en el servicio como estrategia para la competitividad en las organizaciones [Internet]. 2016 [citado 2026 ene 15]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

22. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo–Perú. Rev Fac Med Hum. 2020;20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

23. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos–2020 [tesis de licenciatura]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>

24. Organización Panamericana de Salud (2021, 17 de septiembre). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Webinar. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-serviciossalud>

25. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Durán T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. 2020;5(14). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

26. Garcia G, et al. Percepción de enfermería sobre los cuidados humanizados en pacientes portadores de enfermedades infecto contagiosas[Internet]. Vol.6. Mexico: Revista ciencias latinas, 2022[Consultado 10 de agosto 2022]. Disponible en: [file:///C:/Users/wendy/Downloads/2782-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10887-1-10-20220830%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/wendy/Downloads/2782-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10887-1-10-20220830%20(1).pdf)

27. Behar D. Metodología de la investigación [Internet]. 1ª. Edición. Perú: Editorial Shalom; 2017 [Consultado el 24 de febrero del 2025]. Disponible en: <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>

28. Romero R, Mayta D, Ancaya M, Tasayco S, Berrio M, Método de investigación científica: diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las ciencias sociales [Internet]. 1ª edición digital biblioteca nacional del Perú, 2024. [Consultado el 07 de junio del 2024]. disponible en: <https://idicap.com/ojs/index.php/editorialeip/article/view/285/303>

29. Vásquez A, Guanuchi L, Cahuana R, Vera R, Holgado T, Metodología de la investigación científica: guía práctica para la elección, diseño y desarrollo de la investigación [Internet]. 1ª edición en la Universidad Autónoma de Ica; 2022 [Consultado el 24 de febrero del 2025]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/105/148/173?inline=1>

30. Rivero M, Meneses P, García J, Aníbal R, Zevallos E. Metodología de la investigación [Internet]. 1ª edición en la Universidad Nacional Hermilio Baldosan. Biblioteca nacional del Perú; 2021. [Consultado el 24 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-hermilio-valdizan/investigacion-i/metodologia-de-la-investigacion/68336146>

31. Ruiz A, Morillo L. Epidemiología Clínica [Internet]. 1ª ed. Colombia: Editorial Panamericana SAC; 2004. [Consultado 24 de febrero del 2025]. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Epidemiolog%C3%ADa_cl%C3%ADnica/2UN-

[khOULAkC?hl=es419&gbpv=1&dq=corte+transversal+en+investigacion&pg=PA198&printsec=frontcover](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

32. Gallardo E. Metodología de la investigación [Internet]. 1ª. Edición. Perú: Universidad Continental; 2017 [Consultado el 24 de febrero del 2025]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

33. Álvarez A, Guzmán E, Higuera J, López J. Metodología en investigación en enfermería [Internet]. 1ª edición en ediciones la biblioteca México, 2021. [Consultado 21 de febrero 2024]. disponible en: https://www.researchgate.net/publication/379197457_Descripcion_de_poblacion_muestra_y_muestreo

34. Arias FG. El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica [Internet]. 2012 [Consultado 24 febrero del 2025]. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

35. Mohamed H, Martel C, Huayta F, Rojas C, Arias José. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis [Internet]. 1ª ed. digital Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología India Perú S.A.C. Puno; 2023. [Consultado 24 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>

36. Landeau R. Elaboracion de trabajos de investigacion [Internet]. 1ª. ed. Alfa. Venezuela; 2007 [Consultado 24 de febrero del 2025]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M_N1CzTB2D4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=que+es

[+tecnica+en+investigacion+libros&ots=87XgRLQ6p-&sig=7XpHu19gb-5bnmr5RM07_8_YoM8#v=onepage&q&f=false](#)

37. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación [Internet]. 1ª. Edición. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología India Perú S.A.C; 2023 [Consultado el 25 de febrero del 2025]. Disponible en:

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

38. Rodríguez R, calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Norbet Wiener, 2023. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9645e721-b78c-4605-8e68-7609c2d70b1b/content>

39. Huamán E, Anicama E, González E, Félix H, Chu W. Metodología de investigación científica, guía de práctica para la elección diseño y desarrollo de la investigación [Internet]. Universidad Autónoma de Ica, 2022 [Consultado febrero 2022]. disponible en:

<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

40. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

2018. Disponible en: https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2025”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2025?	Objetivo general Identificar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	Hipótesis general Hi. Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	Variable 1 Calidad del cuidado de enfermería.	Tipo de investigación Cuantitativa
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada?	Objetivos específicos Identificar como la dimensión técnica se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	Hipótesis específicas Hi. Existe relación entre la dimensión técnica con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	Dimensiones Técnica	Método y diseño de la investigación Hipotético deductivo
 ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada?	 Identificar como la dimensión humana se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	 Hi. Existe relación entre la dimensión humana con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	 Humana	 No experimental
 ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada?	 Identificar como la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	 Hi. Existe relación entre la dimensión entorno con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada.	Variable 2 Satisfacción del paciente.	Población y muestra Población de 60 usuarios quienes participaran en la investigación, para la muestra se trabajará con la población total.
			Dimensiones Fiabilidad	
			Calidad de respuesta	
			Seguridad	
			Empatía	

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

I. Presentación

Buenos días, este cuestionario se realiza con el objetivo de obtener información acerca de la “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia “la información que se vaya a obtener será de confidencialidad, recuerde que con su participación podremos llegar a obtener resultados importantes para poder mejorar la calidad de atención.

El presente cuestionario es ANÓNIMO, para lo cual esperamos que contesten todos los ítems con la mayor veracidad posible.

II. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

- TA : Totalmente de acuerdo.
- A : De acuerdo
- I : Indiferente.
- D : En desacuerdo.
- TD : Totalmente en desacuerdo.

III. Datos generales:

1. Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

2. Estado civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()

3. Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

Nº	Preguntas	TD	D	I	A	TA
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
5	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

CUESTIONARIO 2: SATISFACION DEL PACIENTE

I: Instrucciones

A continuación, se presenta un cuestionario en el que deberá marcar con una (x) solo una alternativa por pregunta.

El cuestionario SERVQUAL tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción del paciente a través de la atención proporcionada por la enfermera en el servicio de Emergencia. Su participación es individual y voluntaria, por lo que le agradecemos responder con sinceridad cada ítem.

A continuación, se presenta un cuestionario en el que deberá marcar con una (X) solo alternativa por pregunta.

N°	ITEMS	Adecuado	Regular	Deficiente
	ELEMENTOS TANGIBLES			
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del centro de salud 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 puesto de salud?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
	FIABILIDAD			
6	¿Cómo es la atención en el centro de salud?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que el centro de salud registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
9	¿Cómo considera que los tramites en el centro de salud es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			

13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
	SEGURIDAD			
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro de salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
	EMPATIA			
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman en el centro de salud?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Geraldine Wendy Carhualla Rivera

Título: “Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2025”.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Geraldine Wendy Carhualla Rivera, el propósito de este estudio es obtener información acerca de la calidad del cuidado del enfermero y cuan satisfechos se sienten los usuarios. Su ejecución ayudará a/permitirá “Identificar cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de una clínica privada”.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos 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

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

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

inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Srta, Geraldine Carhualla Rivera teléfono: 979879548 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.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

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

37% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 32%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 34%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 32%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 34%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	
repositorio.uwienner.edu.pe		7%
2	Trabajos entregados	
uwienner on 2023-02-06		5%
3	Trabajos entregados	
uwienner on 2023-05-19		4%
4	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2026-01-29		3%
5	Trabajos entregados	
uwienner on 2024-03-07		3%
6	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-03-01		2%
7	Trabajos entregados	
uwienner on 2023-11-20		<1%
8	Internet	
hdl.handle.net		<1%
9	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-11-22		<1%
10	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-12-02		<1%
11	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-02-28		<1%