



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de
emergencia del hospital de Huaral - 2024

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

Presentado por:

Autor: Paredes Rojas, Alberto


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0073-7219>

Asesora: Mg. Tello Jimenez, Carmen Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>

Lima – Perú

2024

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

Yo, PAREDES ROJAS ALBERTO , Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIA Y DESASTRES, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE HUARAL - 2024**”, Asesorado por el Docente Mg TELLO JIMENEZ, CARMEN PAULA, ESCRIBIR EL NÚMERO DE DNI/CE __ 10332115_____, Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>, tiene un índice de similitud de quince (15)%, Con OID : 14912 : 417093596 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(a)
 PAREDES ROJAS, ALBERTO
 DNI 15759339 / CE N° 56867



.....
 Firma del Asesor
 MG TELLO JIMENES CARMEN PAULA
 DNI / CE N° 10332115

Lima, 21 DE enero 2025

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

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.

<p>_____ SE EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Dedicatoria

A Dios, por fortalecerme para alcanzar mis metas.

A mi familia, porque son un soporte invaluable en mi camino.

Agradecimiento

A los docentes que me ayudaron a consolidar mis estudios de especialización y al asesor que me ha guiado para elaborar este trabajo académico.

Jurado

Presidente : Mg. Juan Esteban Rojas Trujillo
Secretario : Mg. Rewards Palomino Taquire
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

Índice general

Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
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	15
1.4.1. Teórica	15
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 o unidad de análisis	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
2.3.	Formulación de hipótesis	29
2.3.1.	Hipótesis general	29
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	30
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.....	34
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1.	Técnica	34
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	37
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.	Cronograma de actividades	38
4.2.	Presupuesto.....	39
5.	REFERENCIAS	40
	ANEXOS	50

Anexo 1. Matriz de consistencia	51
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	52
Anexo 3. Consentimiento informado	56

RESUMEN

Objetivo: determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Huaral, 2023.

Métodos: tendrá enfoque cuantitativo, diseño transversal y no experimental, alcance descriptivo correlacional. La población consideró a 120 pacientes atendidos en el área de emergencia; para determinar la muestra de 91 pacientes se emplearon procedimientos de cálculo estadístico. La técnica será la encuesta y el instrumento el cuestionario para medir ambas variables. Para efectuar el análisis de los datos recogidos se empleará el software SPSS vs. 27, de forma que se puedan realizar las estadísticas descriptivas, mediante tablas de frecuencia y las estadísticas inferenciales, a través de la contrastación de hipótesis, la cual será realizada mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, previamente corroborada a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov.

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

ABSTRACT

Objective: determine how the quality of nursing care is related to patient satisfaction in the emergency service of a hospital in Huaral, 2023. **Methods:** it will have a quantitative approach, cross-sectional and non-experimental design, correlational descriptive scope. The population considered 120 patients treated in the emergency area; To determine the sample of 91 patients, statistical calculation procedures were used. The technique will be the survey and the instrument will be the questionnaire to measure both variables. To carry out the analysis of the collected data, the SPSS vs. software will be used. 27, so that descriptive statistics can be carried out, through frequency tables, and inferential statistics, through hypothesis testing, which will be carried out using Spearman's non-parametric Rho test, previously corroborated through the of Kolmogorov Smirnov normality.

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

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) una de las problemáticas más preocupantes en el sector sanitario es la baja calidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes, realidad que se refleja en los 134 millones de eventos adversos que se producen en el mundo, siendo los más resaltantes las lesiones por presión, la inadecuada administración de medicamentos, discapacidades como paraplejia, hemiplejia, entre otros que pueden generar la muerte de 2,6 millones de pacientes (1). Por otra parte, se estima que el 60% de fallecimientos ocurridos en el servicio sanitario, se deben a las deficiencia en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes y a las inadecuadas condiciones, panorama que repercute de forma negativa en la satisfacción de los pacientes (2).

En un estudio realizado en Sudáfrica en 2024 se encontró que el 38,45% de enfermeras consideró la calidad de los cuidados de enfermería como regular o mala, debido principalmente a la praxis inadecuada y la escasa seguridad (3). En este mismo sentido, en una indagación llevada a cabo en Irán en 2024, se encontró que el 81,80% de enfermeros presenta deficiencias en las acciones de control de equipos durante los cuidados que brinda a los pacientes (4). Por otra parte, en una investigación efectuada en China en 2023, se halló que las principales limitaciones en el cuidado enfermero radicaron en la escasa resiliencia (64,15%); poca tenacidad (33,03%); insuficiente fortaleza (19,03%) y falta de optimismo (12,09%), todo ello provocado por diversas causas como la recarga laboral, rotaciones poco adecuadas, insuficientes ingresos y la alta demanda de pacientes (5).

Lo expuesto en los párrafos previos respecto a la problemática de los cuidados enfermeros y de la satisfacción de pacientes es muy similar a la que se vive en el hospital de

Huaral, ámbito sanitario que atraviesa una serie de dificultades de infraestructura, equipos y recursos necesarios para que los enfermeros tengan los insumos que necesitan para brindar sus cuidados en el servicio de emergencia, lugar en el que tiempo es factor que puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. A todo ello se suman la falta de enfermeros disponibles frente a la cantidad de pacientes que requieren de atención, el cansancio resultante por el exceso de trabajo y las altas rotaciones, todo lo cual complica los cuidados enfermeros, panorama que se traduce en una gran insatisfacción por parte de los pacientes y de los familiares.

Esta panorámica permite visualizar la difícil situación que se afronta para brindar la calidad de cuidados enfermeros que se requiere dentro de un servicio tan complejo como el área de emergencia, perjudicando con ello la satisfacción de los pacientes. (6). Algunas causas se encuentran en los diferentes desafíos que afrontan los enfermeros, los cuales involucran exigencias emocionales y físicas, cargas regulatorias y administrativas, riesgos de seguridad ante el contacto de fluidos corporales que pueden generar infecciones diversas y agotamiento (7).

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud, en América del Norte, del Centro y del Sur se hallan situaciones similares e incluso mucho más complicadas, pues existe una gran disparidad en la proporción de enfermeros por país haciendo que se generen limitaciones de disponibilidad debido a la ingente cantidad de pacientes o cuadros de salud que afectan la calidad de los cuidados enfermeros, provocando reiteradas quejas por insatisfacción (8).

En un estudio efectuado el 2022 en Colombia se reportó la ocurrencia de 79% de errores en la administración de medicamentos, caídas de los pacientes y heridas durante la atención a los pacientes, siendo las principales causas el cansancio, la desconcentración, las dudas y la ansiedad (9). Por otra parte, se registra solamente un 49% de enfermeros con especialización, situación que si bien es cierto no es determinante, sí podría ayudar a mejorar la calidad de los

cuidados enfermeros, evitando situaciones que se suscitan dentro del entorno de emergencia, como omisión en los procedimientos o la ocurrencia de eventos adversos, que pueden provocar complicaciones en la condición de los pacientes o alargar su periodo de recuperación, factores que implican sentimientos de insatisfacción difíciles de revertir (10).

En el entorno peruano ya es conocida la gran problemática que afronta el sector salud, no sólo a nivel de infraestructura o cobertura, sino también en las condiciones en las que trabajan con los enfermeros del ámbito de emergencia, siendo una de las principales el hacinamiento debido a la cantidad de pacientes que excede la capacidad de los hospitales (11). Un panorama muy similar se encuentra en el hospital de Huaral, pues tal como señala la Defensoría del Pueblo, a la escasa cantidad de enfermeros que atienden en emergencia se suma la falta de insumos y equipos que no permiten brindar una adecuada calidad en los cuidados de enfermería que se despliegan, provocando diversas reacciones de insatisfacción frente al servicio que se recibe en el servicio de emergencia (12).

De continuar con una calidad de cuidados enfermeros inadecuados se pueden producir efectos irreversibles en los pacientes que se atienden en emergencia, produciendo diversas afectaciones para la salud y condición del paciente, como lesiones por presión, caídas, infecciones, readmisiones e inclusive la muerte (13).

Por ello, se considera que es pertinente efectuar esta investigación, ya que los datos obtenidos contribuirán a que las autoridades del hospital de Huaral cuenten con información que les permita asumir acciones que contribuyan a mejorar la calidad de los cuidados de enfermería, mediante acciones que contemplen las condiciones del entorno de emergencia en las que laboran, entre ellas la asignación de recursos como guantes, mascarillas, jabón para el lavado de manos, buscar los medios para que se generen plazas para personal enfermero ya que sólo se cuentan con 7 enfermeras para cubrir las áreas de atención, trauma shock y observación dentro del servicio de emergencia, haciendo muy difícil su labor de cuidados. Por otra parte,

esta investigación ayudará a elaborar planes de mejora orientados a fundamentar ante las autoridades pertinentes la reorganización de los pocos equipos con los que se cuenta y reemplazar aquellos que obstaculizan el traslado de residuos sólidos y que se encuentran oxidados o llenos de polvo, de forma que los enfermeros puedan tener un mejor espacio de trabajo para atender los casos de emergencia y desplegar cuidados de enfermería que respondan a las necesidades de los pacientes, de forma que se logre su recuperación o una mejor calidad de vida y, con ello, que los niveles de satisfacción se incrementen.

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 de un hospital de Huaral, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión técnico-científico de la calidad de cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?
2. ¿Cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?
3. ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia?

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.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar cómo la dimensión técnico-científico de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.
2. Identificar cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.
3. Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

3.1. Justificación de la investigación

3.1.1. Teórica

El rol que cumplen los enfermeros dentro del servicio de emergencia es muy diverso dada la multiplicidad de casos críticos que se presentan en este ámbito; sin embargo, una acción natural a la esencia de su misión es la calidad de los cuidados enfermeros, aspecto sumamente necesario considerando que estos profesionales se encuentran presentes con el paciente desde que llega al servicio de emergencia hasta que es dado de alta. En ese sentido, se precisa contar con información que ayude a tener mayor conocimiento respecto a la problemática referida a calidad de los cuidados enfermeros y la satisfacción de pacientes, que muestra serias deficiencias en el hospital de Huaral. Es por ello que esta investigación se convertirá en una

importante fuente de consulta para profundizar en esta problemática y permitirá llenar los vacíos de la literatura que puedan existir al respecto. Estos criterios asumen mayor relevancia si se considera que desde el paradigma positivista lo que se busca son resultados que se pueden aplicar y replicar en otros contextos similares al ámbito de estudio.

También se justifica por la contribución que significará dentro del entorno del servicio de emergencia, a partir de la revisión minuciosa de los fundamentos teóricos que sustentan las variables, aspectos que son de suma relevancia, pues una de las principales herramientas para desplegar el servicio que realizan estos profesionales radica en el conocimiento disciplinario y especializado, de forma que se pueda contribuir a alcanzar una buena praxis.

3.1.2. Metodológica

En cuanto a la justificación metodológica se encuentra fundamento en el enfoque cuantitativo que se ha asumido para el desarrollo de la investigación, ya que permitirá recolectar datos, elaborar estadísticas y resultados comprobados que ayudarán a los profesionales de enfermería a tener conocimiento de la realidad que se vive en el ámbito de emergencia respecto a la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, de forma que se puedan efectivizar en cambios prácticos que permitan asumir acciones de mejora en su praxis; así también, se encuentra válida en los instrumentos que se aplicarán, dado que cuentan con los correspondientes procesos de validación y confiabilidad en el contexto peruano, de manera que se responda desde la realidad que se vive en el entorno peruano. Así también, se considera relevante su carácter referencial para futuros investigadores que aborden una problemática similar de estudio.

3.1.3. Práctica

Los resultados obtenidos en este trabajo servirán como insumo para asumir acciones de cambio por parte de las autoridades y directivos del hospital, la jefa de enfermería y para el servicio de emergencia, de forma que se puedan efectuar procesos de mejora que permitan incrementar la calidad de cuidados de enfermería y lograr la satisfacción de los pacientes que son atendidos en este ámbito. Del mismo modo, se podrá contribuir a optimizar la práctica clínica de los enfermeros. Así también, contribuirá a ir cerrando las brechas que existen en el conocimiento acerca de esta problemática, sobre los fundamentos de la teoría del cuidado humanizado que propuso Jane Watson y en cuanto a la satisfacción de pacientes se asumirán los planteamientos de Faye Abdellah en la teoría de los veintiún problemas de enfermería. Desde esta perspectiva, la información obtenida permitirá la identificación de las falencias que existen en las acciones de cuidado enfermero dentro del entorno de emergencia del hospital sujeto a estudio, desde los aspectos técnico científico, interpersonal y entorno confort. De esta manera, los resultados estadísticos serán de suma valía para los directivos ya que podrán organizar diferentes acciones de mejora dentro del servicio de emergencia, dado que son las personas llamadas a tomar decisiones para optimizar la calidad de los cuidados enfermeros y, de esta manera, mejorar la prestación del servicio sanitario, favoreciendo a la población y generando mayor satisfacción de los pacientes.

3.2. Delimitaciones de la investigación

3.2.1. Temporal

Se realizará entre junio y agosto del 2024.

3.2.2. Espacial

Se desarrollará en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral, ubicado en el distrito de Huaral, límite con Chancay.

3.2.3. Población o unidad de análisis

Pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Antecedentes

4.1.1. Antecedentes internacionales

Haruna et al. (2022), Japón, tuvieron el propósito de “Medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería de emergencia”. La investigación fue transeccional. Participaron 135 pacientes. Los instrumentos fueron la escala de satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero. Se encontró un $r=0,51$ y un $p<0,01$. Se concluyó que la relación fue moderada y significativa entre satisfacción y cuidados de enfermería (14).

Pozo (2021), Ecuador, plasmaron el propósito de “Determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia”. La metodología consideró el enfoque cuantitativo, diseño transversal y nivel descriptivo. Se contó con 52 pacientes. Se aplicó el cuestionario Caring Assessment Instrument. Se halló que el 44% de la muestra tiene bajo nivel de satisfacción. Se concluyó que estos resultados tuvieron su raíz en la escasa comunicación con los familiares de las personas atendidas, el no informar sobre el proceso para el tratamiento, entre otros aspectos que involucran las deficiencias en el cuidado enfermero (15).

Kannan et al. (2020), India, tuvieron el propósito de “Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería en salas de urgencias médicas”. La metodología fue transversal y descriptiva. Se contó con 124 pacientes. El instrumento para medir la calidad de cuidados enfermeros fue un cuestionario. Se evidenció que 58,06% de participantes consideró que el nivel de calidad de cuidados de enfermería fue muy bueno y el 78,88% tuvo un excelente nivel de satisfacción. Se concluyó que la satisfacción en los pacientes tuvo un alto nivel respecto a los cuidados de enfermería (16).

Addis et al. (2020), en Etiopia, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y los aspectos asociados al servicio enfermero”. El estudio fue cualitativo y participaron 385 individuos. Se empleó la Escala Newcastle para medir la satisfacción. Se evidenció que el 59,25 de pacientes sintió satisfacción con los cuidados enfermeros. Se concluyó que la satisfacción que sintieron los pacientes con la presencia de la enfermera asignada aún es baja en comparación con las expectativas (17).

Amed et al. (2019), en Colombia, plasmaron el propósito de “Evaluar la calidad del cuidado enfermero”. El estudio fue cuantitativo con alcance descriptivo. Participaron 515 personas. El instrumento fue el Care Q. Se halló una calidad total para el 62% de la muestra; mientras que los resultados más altos de calidad se obtuvieron en la dimensión monitorea y hace seguimiento con un 73,2% y la menor en la dimensión anticipa con un 56,1%. Se concluyó que el nivel de calidad es regular, por lo que se requiere tomar acciones para mejorarla (18).

4.1.2. Antecedentes nacionales

Huamaní (2021), Perú, llevó a cabo su investigación a fin de “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencias”. La investigación fue cuantitativa, básica y correlacional. Participaron 100 pacientes. El instrumento que permitió realizar la medición de las dos variables fue el cuestionario. Se encontró que el 39% encuentra una calidad de cuidados enfermeros deficiente. Respecto a la satisfacción el 50% manifestó que se encuentra en un nivel intermedio. Se encontró un $r=0.301$, concluyendo que la relación entre variables es directa y positiva (19).

Zuñiga (2021), Perú, tuvo el propósito de “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo”. Se empleó el enfoque cuantitativo - correlacional. Participaron 348 individuos. Se aplicaron dos

cuestionarios. Se encontró que el 90,5% de los participantes consideró regular la calidad del cuidado enfermero, mientras que el 84,8% se sintió satisfecho. Por otro lado, se encontró un $p=0,011$, concluyendo que la relación es significativa (20).

Ponce (2019), Perú, desarrolló su investigación con el propósito 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”. El alcance de la indagación fue correlacional. La muestra fue de 512 pacientes. Se aplicaron dos cuestionarios. Se encontró un 58,8% de pacientes satisfechos y el 65,5% consideró que los cuidados de enfermería fueron buenos. Se concluyó que es necesario fortalecer ambas variables, para alcanzar un nivel alto (21).

Marcelo (2020), Perú, tuvo el objetivo de “Determinar la relación entre calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente”. La investigación fue aplicada, cuantitativa, correlacional. Formaron parte del estudio 120 individuos. Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Se halló un $Rho=0.878$ entre las variables que se abordan, mientras que la relación entre la dimensión humana, técnico científica y entorno con la satisfacción fue de 0.891; 0.863 y 0.881 respectivamente. Se concluyó que existe relación alta y significativa entre la calidad de cuidado y satisfacción (22).

Ochoa y Ruiz (2023), Perú, consideraron como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción de los usuarios”. La metodología fue cuantitativa, correlacional. La muestra contó con 129 personas. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios. Se halló que los cuidados enfermeros tienen un nivel medio para el 67,4% y el grado de satisfacción obtuvo 56,6%, mientras que la significancia fue de $p < 0,05$. Se concluyó que existe relación significativa (23).

4.2. Bases teóricas

4.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

4.2.1.1. Definiciones conceptuales relacionadas

La calidad de cuidados de enfermería se define como las acciones que se realizan los enfermeros con el objeto de responder a las necesidades de los pacientes, la defensa de sus intereses, la empatía, las buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo (24). La labor que asumen los enfermeros dentro del ámbito sanitario se enfoca en el cuidado de la persona humana, así como a todas aquellas acciones que conlleven a preservar su salud de manera integral, a fin de evitar riesgos que pudieran generarle afecciones o enfermedades. En el contexto del servicio de emergencia, estos criterios se asumen con especial énfasis, ya que las personas que llegan a esta unidad usualmente se encuentran en un estado vulnerable o crítico, situación que exige cuidados enfermeros humanizados y especializados (25).

Dentro del ámbito de emergencia la calidad de los cuidados de enfermería debe ser una prioridad que contribuya a garantizar que los pacientes reciban atención oportuna y segura, que contribuya a una adecuada valoración, derivación y cuidados, ya que de no ser así se pone al paciente a empeorar su condición y se reducen las posibilidades de recuperación (26).

Es por ello que la profesión enfermera se considera como arte y ciencia a la vez, ya que integran sus conocimientos para engranarlos de manera oportuna y precisa con los cuidados clínicos, biopsicosociales y espirituales que el paciente necesita en su calidad de persona humana, considerando sus emociones y sentimientos, así como el tránsito de sufrimiento y dolor que atraviesan debido a la situación crítica que presentan (27).

El ámbito de emergencia es un entorno sumamente complejo y el trabajo es constante, ya que los casos son múltiples y el personal enfermero que labora ahí no llega a ser suficiente para la alta demanda de atención. De ahí que el logro en cuidados enfermeros de calidad se constituya en uno de los estándares de calidad que dan cuenta del nivel de atención y servicio que presta una institución de salud. En esa línea, si los cuidados que brindan los profesionales enfermeros son suficientes para atender los casos que se presenten de manera satisfactoria, esto se traduce como un indicador favorable que contribuye a la calidad del servicio. Desde esta perspectiva, la actitud de autorreflexión debe ir de la mano con la mejora continua a la que se aspira en toda institución de salud (28).

Conviene tomar en consideración que esta área se caracteriza por la diversidad de situaciones y casos que se presentan, cada uno comporta una característica especial y presenta distintos tipos de atención y cuidados de enfermería, siendo necesario que estos profesionales tengan las competencias y la capacidad para atender de manera rápida y oportuna. En este proceso, la valoración inicial es fundamental, ya que aquí se inicia el recorrido que pueden llevar a brindar cuidados enfermeros adecuados o, por el contrario, alguna omisión o evento adversos que pueden poner en peligro al paciente, perjudicando su condición e incluso provocándole la muerte (29).

4.2.1.2. Dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería

Avedis Donabedian considera dentro de los estándares de calidad:

a. Dimensión técnico – científica

Se define como todas las acciones de gestión asistencial que brindan los enfermeros sobre la base estructural de diferentes aspectos disciplinares que integran la ciencia del cuidado con la finalidad de brindar cuidados holísticos a los pacientes (30). Desde esta perspectiva, las labores de enfermería involucran la técnica como medio para optimizar los

procedimientos y las acciones en el cuidado de los pacientes, de forma que se pueda garantizar su seguridad, dentro de un marco ético y orientado a la efectividad de la atención, respetando los protocolos, la adecuada utilización de recursos y sobre todo la respuesta a las necesidades de los pacientes (31).

b. Dimensión interpersonal (Humana)

Se define como la interacción que se produce entre el profesional de enfermería y el paciente, a través de la empatía y la confianza que se genera en entre ellos para favorecer la comunicación terapéutica y el cuidado de las necesidades físicas y emocionales de los pacientes (32). Al respecto, se destaca la labor de los enfermeros porque aparte de los cuidados basados en la especialidad propia de la disciplina, es necesario considerar las expresiones, gestos, tonos de voz, disposición, actitudes de escucha constante, buscando los pacientes expresen sus preocupaciones, sentimientos, inquietudes o temores, de forma que se pueda tener un mejor conocimiento de lo que pasan los pacientes y de sus necesidades para tomar decisiones pertinentes y adecuadas en función de cada caso (33).

c. Dimensión de entorno:

Se define como el ámbito en el que se brindan los cuidados de enfermería, incluyendo todas aquellas fuerzas que existen alrededor del paciente y que ejercen influencia en el tratamiento del paciente (34). El entorno es un aspecto que involucra tanto a pacientes como enfermeros; en el caso de los pacientes es esencial para conseguir que los cuidados enfermeros tengan efectos positivos, optimizar la evolución del paciente y mitigar el dolor y los sufrimientos; pero también es importante considerar los efectos que tiene el entorno para los enfermeros, dado que debe reunir los recursos, equipos e insumos necesarios para realizar los cuidados al paciente de manera oportuna, eficaz y eficiente (35).

4.2.2. Satisfacción de pacientes

4.2.2.1. Definición conceptual vinculante

La satisfacción de pacientes se define como un indicador que contribuye a evaluar los cuidados que se prestan a los pacientes en el área de emergencia (36). Así también, se le puede concebir como el proceso continuo que integra elementos como la actitud profesional, comunicación, competencias técnicas e infraestructura para la aplicación oportuna que contribuyan a lograr mejoras significativas que redundan en la percepción positiva de los pacientes (37). Otra definición relevante es aquella que la concibe como la articulación entre aquellos cuidados que se espera recibir y los que reciben o experimentan en la realidad. Los enfermeros cumplen un papel clave para alcanzar la satisfacción de los pacientes, dado que son los profesionales de la salud que permanecen mayor tiempo con los pacientes, establecen una interacción constante y realizan acciones que van más allá del acto clínico (38).

Sin embargo, es preciso que esta intensa labor que llevan a cabo realmente sean consideradas por los pacientes como un factor que contribuye a su atención y recuperación, porque de suyo la misión de cuidados humanizados que asumen busca que estas personas encuentren alivio, recuperación o una mejor calidad de vida. Esto se constituye en un desafío permanente para los enfermeros ya que muchas veces no cuentan con los espacios, recursos o elementos suficientes para desplegar cuidados acordes a lo que cada paciente necesita (39).

De ahí la necesidad de fomentar acciones conjuntas a nivel institucional para que se puedan tomar decisiones que contribuyan a mejorar el entorno de atención en servicio de emergencia, de forma que los profesionales de enfermería tengan a disposición los implementos y materiales necesarios para brindar cuidados adecuados a los pacientes, de

manera fluida y continua. Del mismo, se requiere que los horarios o turnos de trabajo no sean excesivos, pues si los profesionales enfermeros se encuentran agotados y sin fuerzas, va a ser un poco complicado que atiendan de manera efectiva a los pacientes que llegan a emergencia, panorama que puede provocar complicaciones, errores u omisiones que llevarán a una demora en la recuperación de los pacientes, mayor tiempo de internamiento, elevados costos y, por ende, la insatisfacción con los cuidados enfermeros recibidos (40).

En este sentido, es importante tener presente que la satisfacción en el entorno de salud, no sólo surge con su recibimiento en el hospital o institución sanitaria, sino con toda la experiencia en su conjunto y, al ser los enfermeros, los que tienen un mayor acercamiento a ellos, es importante que cuenten con todas las competencias cognitivas, técnicas y de la praxis clínica para lograr que la atención que reciben esté acorde a la situación que atraviesan, sin errores, sin demoras y con los cuidados humanizados que es parte esencial de su labor (41).

4.2.2.2. Rol de Enfermería para cuidar necesidades del paciente

No hay que olvidar que la satisfacción se encuentra estrechamente ligada con las expectativas que los pacientes tienen respecto a la atención y cuidados que desean recibir por parte de los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia, de esta forma van a forjar una idea respecto a la respuesta de atención que reciben y si esta ha sido oportuna y adecuada (42).

Esta evaluación no se realiza en un solo momento, se va a ir estableciendo durante todo el proceso y va a ser expresada tanto por los pacientes como por los propios familiares, más aún si el caso encierra gravedad tal que la persona atendida no puede expresarse de forma autónoma, así que este es otro aspecto que también se debe considerar. De ahí que los enfermeros asuman un rol de mejora continua, a fin de ir autoevaluando si sus acciones

realmente son las que corresponden a los cuidados que debe recibir el paciente o si requiere optimizar ciertas acciones en aras de una mejor calidad del servicio (43).

Por otra parte, los cuidados de pacientes que son atendidos en emergencia implica una serie de pasos que deben considerar de manera constante desde que ellos ingresan a la unidad, cuidando el ambiente en el que se realiza el servicio, la disponibilidad de materiales y recursos; la valoración y derivación para atención especializada; el cuidado en la administración de procedimientos o fármacos prescritos, considerando horarios y cantidades, la comunicación con los familiares, la ayuda emocional al paciente que, en muchos casos involucra el paso hacia la muerte (44).

4.2.2.3. *Dimensiones de la variable satisfacción del paciente*

Dimensión técnico profesional

Se define como las acciones de enfermería sobre la base de conocimientos teórico y disciplinarios que se integran para brindar cuidados enfermeros a los pacientes (45). Así también, esta dimensión considera los conocimientos enfermeros como un elemento esencial para realizar su labor, considerando aspectos que se evidencian un adecuado manejo de los equipos, mobiliarios y tecnología para el cuidado del paciente, considerando competencias, capacidades y destrezas enfermeras (46). Así también, es importante señalar que el componente técnico de los profesionales de enfermería se rige por la competencia y eficiencia que muestran en el ejercicio de su labor (47).

Dimensión confianza

La dimensión confianza se ha definido como las prácticas que realizan los enfermeros para generar una relación empática y sincera con los pacientes, de manera que ellos se sientan libres

de expresar sus sentimientos, emociones, sobre la base de una comunicación interpersonal constante y el respeto a la autonomía del paciente (48). Es importante señalar que la confianza es un factor esencial dentro de los cuidados de enfermería, ya que esto también permitirá que los pacientes contribuyan a cumplir rigurosamente con cada uno de los procedimientos e indicaciones señaladas para lograr su recuperación (49). Desde esta perspectiva, la confianza es un elemento insoslayable dentro del servicio de emergencia, ya que ejerce un papel crucial en la labor de cuidados enfermeros para la comunicación efectiva con los pacientes (50).

Dimensión educación del paciente

Esta dimensión se define como las acciones o intervenciones que realizan los enfermeros para brindar educación formal a los pacientes respecto a su enfermedad, para entender los síntomas, la naturaleza de la dolencia, el uso adecuado de la medicación, entre otros aspectos relacionados con su enfermedad o afección; para ello, se emplean diversos recursos o materiales como folletos educativos, videos o recursos tecnológicos (51). Las acciones educativas involucran una serie de métodos con la finalidad de mejorar la autogestión de los pacientes no sólo durante su estancia dentro del servicio de emergencias, sino también cuando son dados de alta (52). También es necesario señalar que la educación al paciente es una labor que los enfermeros pueden realizar de forma privilegiada dada su cercanía y acompañamiento constante (53).

4.2.3. Teorías de la Enfermería relacionadas

4.2.3.1. Teorías de la variable calidad del cuidado de enfermería

Los cuidados de enfermería consideran una serie de actividades de gran relevancia, pero muy demandantes, dado que no sólo se circunscriben al aspecto clínico del cuidado sino que

transciende esta fase para situarse en el lugar del paciente y alcanzar la comprensión empática que se requiere desde una postura fenomenológica, de manera que entienda las necesidades reales de los pacientes (54).

Es por ello, que se ha considerado aquí la teoría fenomenológica de Jane Watson, quien justamente parte desde esta postura inherente a la fenomenología de los cuidados, para propiciar la reflexión de los profesionales de enfermería, de forma que busquen ir más allá de la atención formal, para pasar a un plano de interacción con el paciente, de diálogo y búsqueda constante de comunicación que permita comprender su dolor, el sufrimiento y los temores que puede producir la situación que atraviesan. Sólo de esta manera se podrá alcanzar la calidad de cuidados de enfermería que todo paciente crítico necesita (55).

4.2.3.2. *Teorías que sustentan la variable satisfacción de pacientes*

Es importante considerar aquí la propuesta de Hildegar Peplau con modelo de cuidado para la enfermería, en el que asevera que para alcanzar un adecuado nivel de cuidados enfermeros se debe lograr antes la interacción en esta díada y, para ello, considera fundamental el entendimiento para atender lo que los pacientes consideran necesario y elemental, de forma que perciban que realmente son comprendidos y que se atiende a lo que ellos solicitan, en función a la condición de salud que atraviesan (56).

4.3. Formulación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Huaral, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Huaral, 2023.

4.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científica de calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de entorno de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Será hipotético deductivo, dado que se recoge la teoría general respecto a las variables que se abordan para contextualizarlas al entorno del servicio de emergencia de un hospital de Huaral, de forma que puedan formularse hipótesis de estudio (57).

3.2. Enfoque de la investigación

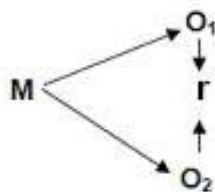
Será cuantitativo ya que basa sus procesos descriptivos e inferenciales en la aplicación de análisis estadísticos que permitan caracterizar las variables y dimensiones, a lo que suma la contrastación de hipótesis que permitirán determinar probables relaciones (58).

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, porque los resultados obtenidos permitirán realizar propuestas para solucionar o disminuir la problemática (59).

3.4. Diseño de la investigación

No experimental ya que el problema se analizará en su contexto natural, sin ningún tipo de cambios; transversal pues se hará un único momento del tiempo. El alcance será descriptivo, porque se describirá cada una de las variables o dimensiones y correlacional porque se hará el contraste de hipótesis respectivo (60), tal como se visualiza en la siguiente imagen.



M : Pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

O1: Calidad del cuidado

O2: Satisfacción de pacientes

R: relación probable

3.5. Población, muestra y muestreo

La población se define como la totalidad de los elementos analizados que mantienen características comunes (61). En esta investigación se han considerado a 120 pacientes atendidos en un hospital de Huaral, entre los meses de octubre y noviembre de 2023.

Criterios de inclusión

Pacientes mayores de 18 años que requieren atención en el servicio de emergencia.

Pacientes que han pasado por triaje de enfermería.

Aceptar ser parte del estudio.

Firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes menores de 18 años.

Pacientes que no requieren atención en el servicio de emergencia.

No aceptar ser parte del estudio.

La muestra es considerada una parte de la población (62) y para establecerla se requiere de una fórmula estadística que permita definir su tamaño:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(120)}{(120)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = \frac{115.248}{1.2604} = 91.44$$

n es el tamaño de la muestra
 Z es el nivel de confianza = 1.96 = 0.95 = $P(-1.96 < Z < 1.96) = 0.95$
 p es la variabilidad positiva 0.5
 q es la variabilidad negativa 0.5
 E es la precisión o error 0.05
 N es el tamaño de la población = 120

$$Z = \frac{\text{Valor de la variable} - \text{Media de la variable}}{\text{Desviación estándar de la variable}} = \frac{X - \mu}{\sigma}$$

- X = Valor de la variable
- μ = Media de la variable
- σ = Desviación estándar de la variable

N = 91

El muestreo es probabilístico, dado que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos (62).

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	Todas aquellas acciones que conlleven a preservar su salud de manera integral, a fin de evitar riesgos que pudieran generarle afecciones o enfermedades (23).	Acciones realizadas por enfermeros para satisfacer los requerimientos de los pacientes, a través de las dimensiones técnico científico, interpersonal, entorno, las cuales se medirán con un cuestionario.	Técnico científico	Cumplimiento tratamiento Técnicas de atención oportuna	Ordinal	Alto = 45 - 56 Medio = 31 - 44 Bajo = 18 - 30
			Interpersonal	Comunicación empática		
			Entorno	Acciones para ventilar Iluminación Nutrición Privacidad Reposo		
Satisfacción del paciente	Indicador que contribuye a evaluar los cuidados que se prestan a los pacientes en el área de emergencia (31).	Indicador para evaluar la calidad de los cuidados enfermeros, considerando las dimensiones técnico profesional, confianza y educación que serán medidas con un cuestionario.	Técnico profesional	Conocimiento Procesos Habilidades	Ordinal	Satisfacción completa 42-54 Satisfacción intermedia 30-41 Insatisfacción 18-29
			Confianza	Comprensión de Expresión de sentimientos		
			Educación del paciente	Guía Acciones preventivas Educación		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Son todas las acciones que se llevan a cabo para recoger información sobre una determinada problemática, sistematizarla, registrarla y ordenarla. Para esta investigación se empleará la técnica de la encuesta, para medir las variables conocimiento sobre cuidados de pacientes con politraumatismo y práctica de enfermería (62).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario para medir la variable conocimiento sobre cuidados a pacientes con politraumatismo

El instrumento para medir esta variable fue creado por Escobar (63). Cuenta con 28 preguntas estructuradas en dos dimensiones: interpersonal (14) y entorno – confort (14). La escala de medición será: siempre (2 puntos); a veces (1 punto) y nunca (0 puntos). En cuanto a la escala valorativa será: alto (45-56); medio (31 – 44) y bajo (18 – 30).

Cuestionario para medir la variable práctica de enfermería

Este instrumento fue elaborado por Echenique (64). Tiene 18 ítems, estructurados en tres dimensiones: técnico-profesional (6); confianza (9) y educación del paciente (3). La escala de medición será: siempre (3 puntos.); a veces (2 puntos) y nunca (1 punto). La escala de valoración será: satisfacción completa (42-54); Satisfacción intermedia (30-41); Insatisfacción (18-29).

3.7.3. Validación

Validación del instrumento 1

Este proceso fue llevado a cabo mediante la participación de 4 jueces expertos y con las medidas de resumen obtenidas para cada uno de los ítems se obtuvo un DPP = 1.98 (63).

Validación del instrumento 2

Fue sometido a validación a través del criterio de 3 jueces expertos, quienes consideraron el instrumento como aplicable (64).

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento 1

El cuestionario para medir la calidad del cuidado de enfermería alcanzó un coeficiente de ,819 en el Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento 2

El cuestionario que medirá la satisfacción del paciente tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,96.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procedimientos

La elaboración del estudio iniciará realizando la solicitud de la carta de presentación emitida por la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, con el objeto de presentarla en el hospital en el que se realizará la investigación de forma que autoricen contactar con la población de estudio y aplicar los instrumentos.

Análisis de datos

Después de la aplicación de los instrumentos, se procesarán los datos recogidos y se elaborará una tabla en Excel 2021, en la cual se realizará el vaciado, de forma que se puedan organizar los datos y trasladarlos al software SPSS versión 27, en el que se realizará las pruebas estadísticas. El primer paso será realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, dado que se cuenta con una población mayor a 50 unidades y tomando como referencia el valor ($P < 0,05$). De esta forma se podrá determinar si se empleará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman o la prueba paramétrica de Pearson. Los resultados de la contrastación se

presentarán en tablas con respectiva interpretación. También se efectuarán las tablas cruzadas para determinar las relaciones entre variables y las tablas de frecuencia que contribuirán a medir el nivel de cada variable y dimensión.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía

Este principio consiste en respetar la autonomía que tienen la población de estudio de aceptar o no formar parte de la investigación. Considera la firma del consentimiento informado en casos de aceptación.

Principio de beneficencia

Se considera aquí el beneficio que significa el estudio para mejorar la problemática sobre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, en un ámbito crítico, en el que se requiere de conocimientos especializados que permitan responder a las necesidades de los pacientes.

Principio de maleficencia

Los participantes no se verán afectados bajo ninguna circunstancia.

Principio de justicia

Todos los participantes serán tratados con respeto, sin que exista ningún tipo de discriminación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN 2024	JUN				JUL				AGT			
	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	2 paquetes	30.00	150.00 60.00 200.00
B. Servicios - Laptop - Impresiones - Copias - Anillado	1 300 1000 2 ejemplares	2800.00 0.50 0.05 10.0	3000.00 150.00 50.00 20.00
c. Viáticos - Pasajes - Refrigerios - Diversos			500.00
		TOTAL	4130.00

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. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Sabelile I, Blignaut A, Ellis S, Coetzee S. Nurse perceptions of practice environment, quality of care and patient safety across four hospital levels within the public health sector of South Africa. *BMC Nurs.* [Internet]. 2024; 13(23), 324. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01992-z>
4. Rooddehghan Z, Karimi H, Mohammadnejad E, Sayadi L, Haghani S, Karimi R. Missed nursing care in emergency departments: a cross-sectional descriptive study. *BMC Emer Med.* [Internet]. 2024; 24(22), 1-12. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12873-024-00936-9>
5. Lan L, Zhou M, Wang L, Chen X, Dai M, Zhang J. Enhancing Emergency Nurses' Disaster Nursing Ability and Psychological Resilience: A Randomized Controlled Trial. *Emerg.* [Internet]. 2023; 27, 6108057. Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2023/6108057>
6. 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>
7. Brookline College. The Challenges of Nursing in a Hospital Environment. [Internet]. 2024. Disponible en: <https://www.brooklinecollege.edu/blog/the-challenges-of-nursing-in-a-hospital-environment/>
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. Defensoría del Pueblo. Defensoría del Pueblo advierte falta de personal, equipos e insumos en emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral. [Internet]. 2024. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-falta-de-personal-equipos-e-insumos-en-emergencia-del-hospital-san-juan-bautista-de-huaral/>
 13. Carvalho J, Bauer A, Larcher M. Omisión del cuidado de enfermería en unidades de internación. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* [Internet]. 2020; 28: e3233. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3138.3233>
 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. Addis A, Asefa Y, Getachew M. Patient Satisfaction and Associated Factors on Inpatient Nursing Service at Public Hospitals of Dawro zone, Southern Ethiopia. *International Journal of Caring Sciences*. [Internet] 2020, 13(2). 1411 – 1420. Disponible en: https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/67_1_feleke_original_13_2.pdf
18. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Ciencia y Cuidado*. [Internet] 2019, 16(2): 018-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
19. 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
20. 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_fac3s_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. 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>
22. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019. Tesis para optar el grado de Maestro de Gestión de Salud. [Internet] Lima: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Ochoa E, Ruiz D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en Centro de Salud Bellavistas Nanay. Punchana 2023. [Tesis de titulación]. San Juan: Universidad Científica del Perú, 2023. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2518/ELIZABETH%20OCHOA%20GARC%c3%8dA%20Y%20DEYSI%20BREMILDA%20RUIZ%20ENRIQUEZ%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Nyelisani M, Makhado L, Luhalima T. A professional nurse's understanding of quality nursing care in Limpopo province, South Africa. *Curationis*. [Internet]. 2023; 46(1): e1 – e7. Disponible en: <https://doi.org/10.4102/curationis.v46i1.2322>
25. Alcázar A. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. *Cienc Lat*. [Internet]. 2023; 7(6). Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9058>
26. Amritzer M, Goransson K, Berg L, Nymark C. A New Perspective on Missed Nursing Care in the Emergency Department: A Descriptive Cross-Sectional Study. *J Emerg Nurs*. [Internet]. 2024; 50(3): 392-402. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jen.2023.12.006>
27. 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>
28. 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>
29. 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>
30. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Sal Vid*. [Internet]. 2023; 7(13); 40-49. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
31. 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>
32. Kancheff I. La calidad de la comunicación enfermera – paciente: experiencias en el contexto de la ruralidad en la provincia de Chaco. *Sal Cienc Tec.* [Internet]. 2021; 2(46). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.56294/saludcyt202246>
33. Cayo N, Rodriguez M. Cuidar/cuidado (in) visible desde la perspectiva del profesional de enfermería de la Selva. *Rev Cienc Lat.* [Internet]. 2024; 8(3): 2584 – 2609. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/11464/16759/>
34. Sandín G, Elejarde M, Morlote Y. Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau. *Rev Cubana Enfermer.* [Internet]. 2024; 40. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192024000100021&lng=en&nrm=iso&tlng=en
35. Cabrera C, Juna C. Agotamiento emocional en profesional de enfermería en un servicio de emergencia, la seguridad del paciente. *Enferm. glob.* [Internet]. 2024; 23(74); 446-471. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.601771>
36. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *Rev Latin Cien Soc Hum.* [Internet]. 2023; IV(5), 620. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>
37. Sañaicel V, González D. Satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia del Hospital General de Latacunga. *Cienc Lat.* [Internet]. 2024; 8(3); 10752 - 10767, Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12241
38. 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>
39. Opele JK, Adepoju KO. Validación of the Donabedian Model of Health Service Quality in Selected States in Nigeria. *Nig J Clin Pract.* [Internet] 2024; 27(2): 167-173. Disponible en: [10.4103/njcp.njcp_220_22](https://doi.org/10.4103/njcp.njcp_220_22)
40. 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>
41. 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>
42. 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>
43. 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>
44. 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>

45. Rodríguez P, Báez F. Epistemología de la Profesión Enfermera. Ene. [Internet]. 2020; 14(2), 14213. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000200013
46. 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>
47. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. Index Enferm. [Internet]. 2022; 30 (1-2). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010
48. López G, Venegas B, Abril R, Santos N. Gestión de enfermería: estándares de calidad de cuidados para la seguridad del paciente. Portal Sap Open Access Rep. [Internet]. 2023. 78 p. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/374479702_Gestion_de_enfermeria_estandares_de_calidad_de_cuidados_para_la_seguridad_del_paciente
49. Matta L. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev Cient. Cuidado. [Internet]. 2022; 2(1), 30-35. Disponible en: [10.53684/csp.v](https://doi.org/10.53684/csp.v)
50. Ponce O, Díaz S, Roman C, Vinueza C. El rol de la enfermería en el manejo de emergencias: desde el triage hasta la atención integral. J Economic Soc Science Res. [Internet]. 2024; 4(1): 57-76. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n1/86>
51. Brijmohan P, Pacífico L. Empoderar a los pacientes: promover la educación y la alfabetización sanitaria de los pacientes. Cureo. [Internet]. 2022; 14(7): e27336. Disponible en: <https://doi.org/10.7759/cureus.27336>

52. Hesselink G, Sir O, Koster N, Tolsma C, Munsterman M, Olde M et al. Teach-back of discharge instructions in the emergency department: a pre–post pilot evaluation. *Emerg Med J*. [Internet]. 2021; 39(2), 139-146. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/emered-2020-210168>
53. Padilla M, Villanueva M, De Miguel J. El papel de enfermería en el seguimiento de los pacientes con EPOC. *Open Respir Arch*. [Internet]. 2024; 6(3): 100311. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.opresp.2024.100311>
54. 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>
55. 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>
56. 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.
57. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. 2018.
58. Hernández R., Fernández C., Baptista M. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill; 2014.
59. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. 131 p.

60. Cabezas E., Andrade D., Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: ESPE; 2018.
61. Bernal C. Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación; 2016.
62. Sánchez H., Reyes C., Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 1ra. ed. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018.
63. 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. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2177>
64. 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>

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 de un hospital de Huaral, 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo la técnico-científico de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente? ¿Cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente. ¿Cómo la dimensión de entorno de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar cómo la técnico- científico de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente. Identificar cómo la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente Identificar cómo la dimensión de entorno de la calidad de cuidados de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>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 de un hospital de Huaral, 2024.</p> <p>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 de un hospital de Huaral, 2024.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico – científico de calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente.</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de entorno de la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente.</p>	<p>VARIABLE 1: calidad de cuidados de enfermería</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dimensión técnico científico Dimensión interpersonal Dimensión entorno- confort <p>VARIABLE 2: satisfacción del paciente</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> Técnico profesional Confianza Educación al paciente 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Método: hipotético deductivo Tipo: aplicada Diseño: No experimental - transversal Alcance: descriptivo - correlacional</p> <p>POBLACIÓN/MUESTRA:</p> <p>120 pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Huaral.</p>

15	Las enfermeras preguntan y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.			
16	Las enfermeras (os) solicitan su colaboración al momento q van a realizarse algún procedimiento.			
17	Cuando Ud., llama a la enfermera acude de manera inmediata.			
18	Cuando Ud., realiza una pregunta la enfermera, le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
19	Cuando las enfermeras se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
20	Cuando recibe visitas de sus familiares las enfermeras tienen un trato cordial hacia ellos.			
21	Ud., observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias.			
22	Si Ud., tuene dolor y le pide a la enfermera que lo atienda, ella lo hace de manera inmediata.			
DIMENSIÓN ENTORNO - CONFORT				
23	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.			
24	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde se encuentra hospitalizado se encuentra limpio.			
25	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
26	Observa Ud. que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización.			
27	Observa Ud. que las enfermeras (os) se preocupan porque descansa			
28	Observa Ud. que las enfermeras se preocupan porque el ambiente donde están hospitalizado tenga buena ventilación.			

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 realizas.			
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 : Paredes Rojas, Alberto
Título : “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital de Huaral, 2024”

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 de Huaral, 2024”. Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener **Paredes Rojas, Alberto**. El propósito es: determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Huaral, 2024.

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 el Lic. **Paredes Rojas, Alberto** al 985478350 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:

Investigador

Nombre:

DNI:

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	Universidad Wiener on 2024-10-17 Submitted works	2%
3	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1690607422896 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	<1%