



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Académica Profesional de Enfermería**

**Tesis**

**Calidad de atención de enfermería y su relación con la  
satisfacción de los pacientes de emergencia, Clínica Divino Niño  
Jesús, Lima, Perú-2023.**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

Presentado por:

AUTORA: Rondón Sanabria, Mariana Verónica

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8467-259X>

ASESOR: MG. JAIME ALBERTO, MORI CASTRO

LIMA-PERÚ

2023

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

**RONDÓN SANABRIA MARIANA VERÓNICA** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico ".....**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA, CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS, LIMA, PERÚ-2023**”Asesorado por el docente: Mg. Jaime Alberto Mori Castro .....DNI 07537045 .....ORCID... <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> ..... tiene un índice de similitud de ...13( trece) % con código \_\_\_\_ oid:14912:274368690 \_\_\_\_verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

Firma de autor 2

**RONDÓN SANABRIA MARIANA VERÓNICA** Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: ...408906241....., \_\_\_\_\_DNI:.....



Firma

Mg. Jaime Alberto Mori Castro

DNI: ..... 07537045

Lima, ...10...de.....octubre..... de.....2023.....

**DEDICATORIA:**

A DIOS por permitirme realizar y terminar mi trabajo,  
brindándome su fortaleza en todo momento e  
iluminándome en los momentos más difíciles.

**AGRADECIMIENTO:**

A mi amada familia que estuvo siempre a mi lado, dándome todo su apoyo y sobre todo brindándome toda su confianza en cada paso que daba con el único objetivo de cosechar un logro más para mi formación profesional.

**ASESOR DE TESIS: MG. MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

## **JURADO**

Presidente : Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández  
Secretario : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña  
Vocal : Mg. María Angélica Fuentes Siles

## ÍNDICE

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	16
1.4.1.	Teórica	16
1.4.2.	Metodológica	16
1.4.3.	Práctica	16
1.5.	Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1.	Temporal	17
1.5.2.	Espacial	17
1.5.3.	Recursos	17
2.	MARCO TEÓRICO	18
2.1.	Antecedentes	18
2.2.	Base Teórica	21
2.3.	Formulación de hipótesis	29
3.	METODOLOGÍA	30
3.1.	Método de la investigación	30
3.2.	Enfoque de la investigación	30
3.3.	Tipo de investigación	30
3.4.	Diseño de la investigación	31
3.5.	Población, muestra y muestreo	31
3.6.	Variables y operacionalización	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7.1.	Técnica	36

3.7.2.	Descripción de instrumentos	36
3.7.3.	Validación	36
3.7.4.	Confiabilidad	36
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	37
3.9.	Aspectos éticos	37
4.	RESULTADOS	39
5.	DISCUSIÓN	45
6.	CONCLUSIÓN	47
7.	RECOMENDACIONES	48
8.	REFERENCIAS	49
9.	ANEXOS	63

## **Resumen**

El objetivo presentado es analizar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con respecto a la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023. Los materiales y métodos empleados fueron de enfoque cualitativo, de diseño correlacional y posee un corte transversal. Presentó un muestreo no probabilístico que permitió integrar la muestra de 100 pacientes. En cuanto a los resultados que se obtuvieron se pudo verificar que la calidad de atención de enfermería con respecto a su dimensión calidad profesional con la satisfacción hay una alta calidad profesional con el 60% por lo cual los pacientes se encuentran altamente satisfechos, lo cual se refleja en porcentaje de 82%. La relación entre calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con enfoque a la satisfacción de los pacientes, muestra una alta calidad que se refleja en un 55% y alta satisfacción de los pacientes del área de emergencias, que está relacionado en 82%. Enfocándonos a la calidad de la atención con la satisfacción de las personas atendidas en el área de emergencia, el resultado muestra que hay una alta calidad que se refleja en 58% y alta satisfacción por parte de los pacientes de emergencias hospitalarias que está relacionado en 82%. Se pudo concluir que prevalece una alta relación entre las variables que fueron objeto de análisis.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del paciente, área de emergencia, empatía.

## **Abstract**

The objective presented is to analyze the relationship between the quality of nursing care and its relationship with respect to the satisfaction of emergency patients, Divino Niño Jesús clinic, Lima, Peru-2023. The materials and methods used were of a qualitative approach, of a correlational design and have a cross section. It presented a non-probabilistic sampling that allowed the integration of the sample of 100 patients. Regarding the results that were obtained, it was possible to verify that the quality of nursing care with respect to its professional quality dimension with satisfaction, there is a high professional quality with 60%, for which the patients are highly satisfied, which is reflected in percentage of 82%. The relationship between quality of nursing care in its quality of service dimension with a focus on patient satisfaction shows a high quality that is reflected in 55% and high satisfaction of patients in the emergency area, which is related to 82 %. Focusing on the quality of care with the satisfaction of the people treated in the emergency area, the result shows that there is a high quality that is reflected in 58% and high satisfaction on the part of hospital emergency patients that is related to 82 %. It was possible to conclude that a high relationship prevails between the variables that were analyzed.

**Key words:** Quality of care, patient satisfaction, emergency area, empathy.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Se ha podido evidenciar con el tiempo que cuidar la salud es una razón de que los gobiernos se mantengan en frecuente estado de preocupación, el tema más relevante que se ha toma en nuestros tiempos, es la atención de calidad en muchas instituciones o centros sanitarios, desde las perspectivas de alcanzar el grado de satisfacción positiva del paciente al recibir una atención médica, tener un paciente satisfecho es el eje principal de cada institución para obtener la fidelidad por parte del paciente y su familia (1).

En el presente la satisfacción que tenga el paciente es empleado como un medidor para dimensionar, y cualificar de forma consciente la atención pública y privada que se brinda en los sectores de salud, siendo un eje muy importante la calidad de servicio. Esto aportara una información más precisa que orientara y direccionara, mejoras para conseguir una atención de calidad óptima, considerando la información recopilada del usuario y del servicio médico (2).

La Organización de la Salud que tiene las siglas OMS, en colaboración con diferentes naciones asociadas que tienen como fin garantizar la prevalencia de un servicio óptimo de salud, toma énfasis en apoyar a diversos países elaborando nuevas normas y estrategias prácticas de calidad para un mejor planteamiento de los servicios de salud, trabajar con los miembros y asociados para aprender cómo desarrollar de una mejor calidad con respecto a la atención de la salud, promover iniciativas relativas con la seguridad de los pacientes, intercambiar enseñanzas y experiencias en torno a las mejores estrategias para permitir tener un mejor cuidado en la salud (3).

La OMS, destaco que no es su único enfoque conserva la salud integral de la población, sin duda otro punto importante, es cumplir con las necesidades de los usuarios, respecto a las interacciones con el sistema de salud, que abarca mejor las habilidades y herramientas que permitan responder a la comunidad en general sobre las dimensiones en cuanto a las intercomunicaciones que el sistema de salud tiende a ofrecer a las personas con diferentes carencias y estratos sociales (4).

En México, concluyo que los principales elementos contribuyentes a la insatisfacción fueron los excesivos tiempos de espera para hacer atendidos, complejos trámites, el desinterés y maltrato hacia los pacientes, incrementaron los niveles de insatisfacción (5).

En Perú los hospitales correspondientes al MINSA, los pacientes en diferentes oportunidades han percibido a que la atención ofrecida por los trabajadores del sector salud suele ser deficiente, sin embargo, el problema no solo radica en el país, sino de los países de escasos recursos, en su mayoría los hospitales funcionan con tecnología poco avanzada, lo cual provoca atrasos en la atención de calidad (6).

Según el INEI (2018) en el territorio peruano se hallaron informes referentes a la percepción de los usuarios que están en los diferentes sectores de la UCI en cuanto a la satisfacción, pudiendo obtener una apreciación inconforme sobre la atención brindada por el personal enfermero, lo que reflejó un puntaje de 23%, asimismo, en otra evaluación realizada en un centro de salud se percibió una puntuación del 34%, estas evidencias son en base al personal desmotivado y relaciones interpersonales inadecuadas (7).

Conocer al usuario y saber cuál es la satisfacción que tienen de la atención brindada en los distintos centros de salud de carácter público, el cual se ha convertido en un indicador sobre las experiencias y la forma de percibir la interacción que debe regir entre los trabajadores del servicio de salud y los paciente que llegan al establecimiento, es por ello que, en los

hospitales que se encuentran en el territorio nacional, fue reconocidos como deficientes, ello provocado por las restricciones y condicionamientos que se da en torno a la atención ofrecida al usuario. Durante el 2019 dentro del hospital Rebagliati en el servicio de emergencia, se encontraron inconvenientes en el libro donde se realizan las reclamaciones, se hallaron que en el mes de mayo y noviembre se realizaron 109 quejas de las cuales el 47,7% fueron a causa de los tratos inapropiados de los trabajadores, según manifiestan los familiares del paciente, seguidamente el 23,5% y 23,2% por retraso y aplazamiento en la atención a los pacientes, respectivamente (8).

Un paciente insatisfecho tiene la mayor probabilidad de poner una demanda o una queja, es necesario identificar una situación de insatisfacción. Rescatar el sentido humano y eficiente del cuidado de enfermería debe ser principal preocupación, así como es importante la realización de procedimientos seguros y tener una relación de empatía para que los pacientes tengan confianza sobre cuidados que recibe (9).

Los licenciados de la rama de enfermería tienen conocimiento acerca del compromiso que tienen frente a la atención de cuidado del enfermo en sus diferentes ciclos de vida valorando, su estado físico y social otorgando una atención adecuada y oportuna que se le otorga al paciente, bajo las normas, y éticas profesionales, contribuyendo a un servicio eficiente en su desempeño (10).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.
- Determinar la relación de la calidad de enfermería en su dimensión calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórico**

El desarrollo investigativo tiene la capacidad de ofrecer un incremento de la información en torno a la obtención de un adecuado cuidado por parte del sector salud, teniendo en cuenta toda la información recopilada del usuario y del servicio de enfermería, dando fundamentos de la conexión en cuanto a la atención que ofrece el profesional enfermero y la satisfacción del usuario, dado que en nuestro país la calidad de atención es contemplado como inadecuada, y es por falta de conocimiento o procedimientos adecuados a nivel internacional y nacional, unir las brechas de calidad de atención y expectativas que busca el paciente para que cubran sus necesidades.

### **1.4.2. Metodológica**

Por medio de la investigación se obtuvo resultados los cuales se utilizaron para realizar estrategias de calidad enfocados a la mejoría de los servicios sanitarios, promoviendo capacitaciones educativas e integrales que reforzaran y beneficiarían al personal de salud y al paciente, para que todo el conocimiento en base a las herramientas educativas, ejecutarlas y ponerles en prácticas contribuyendo a su desempeño del cuidado y satisfacción de los pacientes.

### **1.4.3. Práctica**

La reciente investigación realizada permitió tomar decisiones y ejecutarlas, también permitió implementar fundamentos o parámetros para que en el área de salud se tome medidas correctivas para un mejor servicio de calidad al paciente, asimismo, puedan realizar procedimientos más seguros en el área de salud de emergencia hospitalarias en la clínica Divino Niño Jesús.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

La realización de la investigación tomó un período de tres meses para poder desarrollarlo en su totalidad, desde diciembre hasta febrero, se presentará la tesis terminada con todos los resultados, conclusiones y las recomendaciones dadas.

Para el desarrollo de la investigación se tomó como espacio el área de salud que brinda servicios de emergencias hospitalarias de la Clínica Divino Niño Jesús, de San Juan de Miraflores durante el año 2023.

Para la población se tomó en cuenta a personas a partir de los 18 años que asistieron a atenderse al área de emergencias, lo cual los califica como pacientes del referido centro de salud.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Mero y col., (11) en el año 2021, en Cuba, presentó un análisis investigativo a fin de “analizar la forma de percibir la calidad en cuanto a la atención brindada”. Estudio cuantitativo, descriptivo transversal. Muestra 275. Método utilizado encuesta. Resultado, los usuarios se sienten satisfecho por la variedad de servicios, conclusión se logró identificar, que el 80% de los problemas se basa en el tiempo de esperar del usuario, lo cual le parece excesivo.

Guerrero y col., (12) en el año 2022, Colombia, hizo una investigación con el propósito de “precisar la percepción de las personas en torno al servicio de atención de un centro de salud en Barranquilla”. El estudio fue de nivel descriptivo y tuvo un corte transversal. Con respecto a la muestra fue de 250 pacientes. Método, utilizó el SERVQUAL. Resultado, en la confiabilidad de 65.2%, muy buena percepción 34,8%, sensibilidad 54%, muy buena percepción 46%, seguridad 97,6%, 2,4% buena percepción, empatía 94,4%, 5,6% buena percepción, elementos tangibles 100%, en conclusión, los pacientes tienen percepción con el servicio brindado.

Yépez y col., (13) durante el 2021, Ecuador, elaboró un estudio para “conocer la atención del servicio de salud de los usuarios que tienen una hipertensión y que se atendieron en un centro de salud”. Se hizo con un estudio descriptivo, posee un enfoque cuantitativo, de corte transversal, prospectivo. Muestra 80 pacientes. Método encuesta y cuestionario SERVQHOS-E. Resultado 76% el profesional da solución, 66% tiempo de espera fue como se esperaba, 40% hubo confianza, 66% están muy satisfechos.

Ariel y col., (14) en el 2020, en Colombia, presentó un estudio investigativo cuyo objetivo fue “analizar la asociación entre la forma de prestar el servicio de ortodoncia con la percepción satisfactoria del usuario en un centro de salud de Colombia”. El estudio fue de tipo observacional y manejó un corte transversal. Como muestra tuvo a 67 participantes. Método cuestionario de 17 ítems. Resultado, no se observó una relación existente entre las dos variables presentadas, esto según la OGS indica que no guarda relación.

Figueredo y col., (15) durante el 2019 en Ecuador desarrolló una investigación a fin de “valorizar la adecuación en cuanto al nivel de vida y la percepción satisfactoria del usuario dentro del ambiente laboral en un distrito de Ecuador”. Estudio cuali-cuantitativo. Muestra estuvo compuesta por los ítems distribuidos en secciones que a su vez conforman la ECVS-P. Método revisión bibliográfica. Con los resultados se aportó información tanto como al diseño como a la implementación de intervenciones realizadas de forma individual.

#### **A nivel nacional:**

Fernández (16) durante el 2018, elaboro un estudio investigativo a fin de “precisar la calidad de atención ofrecida desde el punto de vista del usuario de un centro de salud de Chilca”. El estudio realizado fue descriptivo, de tipo aplicada y tuvo un corte transversal de descriptivo simple. Para la muestra se contó con 264 pacientes. Método, encuesta. Resultado, calidad de atención bueno 29.5%, regular 15.5%, malo 54.9% y la conclusión fue que el trato no adecuado se debe a que existe muy poco personal.

Najarro (17) durante el año 2019, con el objetivo “verificar el grado de satisfacción por parte de los familiares del usuario con referencia a la atención brindada por los trabajadores enfermeros de un hospital”. El estudio fue descriptivo y posee un corte transversal. Muestra se realizó con usuarios acompañantes. Método técnica cuestionario. Resultado, del 94.0%

que son acompañantes, 34,0% satisfacción media, 30,7% perciben calidad de atención, 34,0% no son amables.

Gejaño (18) en el 2018, con el objetivo de “precisar los elementos en cuanto a la asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal enfermero”. Estudio Nivel correlacional, metodológico y empírico. Muestra, de 134 enfermeras. Método El Maslach Burnout Inventory. Del resultado se refleja que hay una correlación de 0.866 significativo que equivale en porcentaje a 86.6% entre el estrés y la atención de calidad.

Nina (19) en el 2018, realizó un estudio investigativo con el propósito final de “identificar el nivel de adecuación que hay entre la calidad de atención por parte del personal y la satisfacción del paciente en el centro médico de Samegua, 2018”. Estudio correlacional, no experimental. Muestra 42 usuarios. Método encuesta, instrumento cuestionario. Resultado, calidad y satisfacción el valor fue de  $p=0,003$  esto indica correlación positiva.

Aguilar y col., (20) para el año 2018, elaboró un estudio para poder “verificar la asociación existente entre la satisfacción de los pacientes en cuanto a la atención a fin de desarrollar una mejora de los servicios de los consultorios externos de un Hospital de Huancavelica”. Estudio, diseño no experimental tipo correlacional. Muestra 120 usuarios externos. Método encuesta. Resultado de los 120 usuarios el 2.3% manifiesta que la atención fue muy desfavorable, 6.2% desfavorable, 76.9% favorable, 14,6% muy favorable.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de Atención**

#### **Definición de Calidad**

De acuerdo con la RAE, es un atributo o característica que es atribuida a un objeto o servicio, asimismo se dice que es un conjunto de propiedades que son de carácter inherentes que permita opinar acerca de su valor y permite obtener la conformidad con las especificaciones (21).

Según la ISO “International Organization for Standardization”, señala con respecto a la calidad, que es el resultado de todo un conjunto de actividades y hechos cuando se realiza un servicio o producto de manera que pueda contribuir a un análisis y valoración de una percepción de satisfacción o insatisfacción, según la necesidad que presente el usuario (22)

Por medio de la calidad se busca el perfeccionamiento de un servicio o producto que se encuentre en el mercado, pero con el tiempo y de acuerdo a las expectativas esto han ido cambiando, esta variable estaría relacionada con la identificación de las necesidades a fin de abarcar la satisfacción del usuario a través del servicio brindado (23).

#### **La calidad en salud**

Según un informe de la OMS, conceptualiza a la salud de calidad a un elevado grado de superioridad profesional utilizando las herramientas y técnicas, de esa forma disminuye el grado de riesgo para los pacientes, así busca obtener un elevado nivel de proyección de satisfacción de los usuarios, obteniendo una impresión positiva en salud (24).

La calidad es fundamentalmente importante ya que es un derecho del ciudadano, es el eje principal del área de salud, dónde se debe otorgar un servicio de calidad competente, para

cumplir con la experiencia de la persona quien es aquel que concluye el grado de excelencia de una organización (25).

### **Aportaciones de calidad asistencial**

Según Juran, manifiesta que, gracias a los estudios realizados, se encuentra ya un antecedente para poder investigar desde otra perspectiva, como una regla del 80/20, pues menciona que del 80 %, y el 20% y si el 20% es la causa del problema, el problema debe ser estudiado o investigado para solucionar los obstáculos que pueda haber en el proceso de la buena calidad (26).

De acuerdo con Deming, manifiesta que siempre habrá recursos para mejorar los productos o los procesos; la cual tuvo un enfoque de 14 puntos. “Estos puntos que menciona el autor se centran en un sistema de conocimiento profundo que se divide en cuatro partes, primero enfocado al sistema, segundo entendimiento de variación estadística, tercero en naturaleza, y cuarto al logro en cuanto al conocimiento psicológico para entender el comportamiento humano” (27)

Según A. Donabedian, considerado padre de calidad de salud, nos muestra tres dimensiones para evaluar los servicios de salud, que permitirá verificar y tener resultados, lo cual toma relevancia a un servicio y trato más humanístico. Las dimensiones que identifica son: dimensión técnica, interpersonal y amenidades, lo cual permitiría evaluar en este marco conceptual, recopilando información para identificar el nivel de satisfacción, y como consecuencia la fidelización del paciente (28).

Según Chan 2012, la salud enfocada a la operatividad y continuidad debe ser la atención primordial que recibe la población de forma oportuna e integral que a queja la población,

donde debe primar la eficacia y la eficiencia, al momento de prestar un servicio sin distinción de ideología, política y social (29).

### **Atributos de la calidad en la atención salud**

**Confiabilidad:** Probabilidad de que un artículo, producto o servicio realice su función en un tiempo determinado, este punto es clave para que el usuario reciba o perciba lo que busca sin problemas (30).

**Desempeño:** Realizar una actividad o funciones según parámetros o reglas destinadas al buen funcionamiento del producto o servicio prestado (31).

**Satisfacción del usuario:** La reacción del paciente o usuario al medir y superar las expectativas con el grado de atención brindada por el servicio de salud (32).

### **Instrumento para medir la calidad**

El suceso de la globalización ha provocado que las distintas organizaciones se preocupen en perfeccionar la calidad del buen servicio, adoptando así nuevas estrategias que ayuden a progresar la vida de calidad en una sociedad donde las personas siempre buscan más del servicio prestado. El método o instrumento más empleado para evaluar el nivel de satisfacción es el cuestionario modelo SERVQUAL, que considera algunas dimensiones del entorno y trato de los trabajadores de salud que pueden desmejorar y facilitar la percepción positiva del usuario. También se pudieron analizar las características generales de los pacientes como edad, sexo, condición, nivel educativo (33).

## **El empleo de la tecnología en la salud y cómo influye la calidad de servicio**

Los avances tecnológicos han hecho aportes a la medicina y a la salud muy significativos, sin embargo, estos cambios han traído consecuencias en cuanto la manera que se tiene de brindar una buena atención por parte de los trabajadores de salud, lo que con el tiempo se ha desvalorizado y convertido en un servicio deshumanizado, lo cual se está sustituyendo el trato humano debido a la tecnología. El personal de enfermería son encargados inmediatos de otorgar cuidado, debe evidenciar un cuidado humanizado al paciente, aplicando el saber ético y valores al cuidado del paciente, si el equipo reconoce y establece una comunicación con los pacientes se establece la base de la interacción ética (34).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción**

Es el placer que sienten las personas cuando aprecian que cubren con sus necesidades, es algo de cada persona (35).

#### **Satisfacción del paciente**

La definición o concepto se sustenta en aquella divergencia que se da entre las expectativas del propio usuario la manera que percibe la atención de los servicios que ha conseguido. Por estas situaciones surge la necesidad de realizar mediciones, para encontrar las debilidades o brechas de las instituciones de salud que buscan mejorar de forma continua la calidad de servicio (36).

Según Navarro, esta consecuencia es una manera de valorar la atención recibida, por ende, se puede definir que la satisfacción y la salud de los pacientes están sumamente relacionadas con las expectativas del paciente ante sus necesidades, cuando hay mayor grado de probabilidad de cubrir las necesidades (37).

Según Donabedian, evaluando al paciente y la satisfacción que tiene de la atención y cuidados recibidos por del personal de salud, esto podría medir y cuantificar la atención de calidad, ya que involucra la percepción del paciente que relaciona con sus expectativas y sus necesidades para determinar su satisfacción (38).

### **Satisfacción en el área de enfermería**

Cumple un rol fundamental, el cual tiene como propósito brindar una adecuada satisfacción de los requerimientos, desde una perspectiva de la salud y humanístico, ayudando a los pacientes, a la población, a través de intervenciones de forma integral, que puedan llegar incrementar la perspectiva de los pacientes mediante su ética profesional (39).

Según Espino 2013, el área hospitalaria permite a la enfermera conocer al paciente en todos sus aspectos no solo físicos sino también su lado emocional y psicológica, deberían tomar en cuenta estos aspectos, para prevenir que los pacientes no vean el lado negativo del servicio o tratamientos que se les brinda, las enfermeras muchas veces han perdido ese lado humano, ya que han adoptado la tecnología lo cual son eficiente en lo práctico y han dejado el lado humano en algunos casos (40).

### **Satisfacción y sus dimensiones**

#### **Fiabilidad**

La fiabilidad es definida como aquella probabilidad de que el servicio que se está brindando cumpla con los estándares de seguridad para el paciente, tratamientos adecuados, diagnósticos acertados entre otro, de una forma correcta y confiable (41).

#### **Empatía**

Según Pérez en el 2019, se refiere a la empatía como la habilidad de toda persona para posicionarse en el lugar de otra debido a que con ello predice e identificar las deficiencias de los usuarios, aunque en ocasiones es complicado en la práctica su aplicación es relevante debido a que con ello se puede comprender a las emociones de los demás (42).

### **Confianza**

De acuerdo Kocher, es la voluntad de transmitir principios recomendables y positivos a otros individuos, así como también esperar a que la persona responda igual o mejor a lo actuado (43).

### **Elementos tangibles**

Según Parasuraman 1988, menciona que las piezas tangibles es todo el aspecto físico de una organización, como la infraestructura, equipos y otra instalación que estén al alcance de un usuario o paciente, como también preocuparse al debido mantenimiento para su óptima funcionamiento, para el futuro no tener una mala gestión o procedimiento al tener contacto con los pacientes y como consecuencia generar insatisfacción (44).

### **Satisfacción laboral del personal de salud**

El personal de salud es el capital humano de una organización, entender y comprender sus problemas o situaciones que puedan obstaculizar su desempeño laboral, es importante para las organizaciones para poder ejecutar, y evaluar gestiones que podrían ayudar a colaborar en su satisfacción y lograr un alto rendimiento productivo en su entorno laboral, que puedan determinar mejoras en el proceso (45).

Por ende, es muy importante resaltar que las piezas claves de las instituciones de salud es el personal humano porque ayudada con el desarrollo del sistema, conocer el clima

organizacional y punto de vista del personal es relevante para un buen desarrollo, conocer sus caracteres y comportamientos del personal que labora, es un factor clave para contribuir a la calidad de atención que se presta en cada institución (46).

Según Frederick Herzberg se puede establecer que los factores que pueden relacionar a un buen ambiente laboral para el personal están relacionado a la infraestructura donde se desarrolla el trabajo, condiciones de seguridad, reconocimiento y desarrollo profesional, para el buen desarrollo y desempeño (47).

### **Insatisfacción laboral**

Esto se determina cuando la persona o trabajador no alcanza el bienestar por diversos factores negativos, lo cual no le permite desarrollar sus habilidades y no alcanza sus expectativas deseadas, generando un riesgo que se expone en el entorno laboral (48).

La insatisfacción laboral, se descifra como un rendimiento bajo de un empleado, es relevante saber las causas que las provoca para el buen funcionamiento de manera productiva y dinámica de cada organización, saber que los provoca o se asocian es muy importante, algunos factores que determinan este descontento, es la inconformidad en el salario, mal clima laboral con el personal o compañeros, descontento del puesto de trabajo, seguridad e higiene estos son algunos factores (49).

### **Área de Triage**

En este punto se determina la escala de priorización para su rápida atención y evaluación de mayor riesgo de forma responsable, la profesional de enfermería derivara, teniendo conocimientos de los síntomas que presentan los pacientes, evaluando si es una emergencia o urgencia al especialista (50).

## **Área de emergencia**

El área de emergencia juega un papel importante y de mucha demanda, para los pacientes que buscan una atención rápida e inmediata, es indispensable hacer progresos continuos con el fin de ofrecer una atención continua y rápida tomando los protocolos del caso, sin embargo la calidad se determina desde el primer contacto que tienen los pacientes con el sistema sanitario, es importante adoptar nuevas formas de mejoras para futuro para ir desarrollando procesos que aportan en mejoras en cuanto la percepción y opiniones de los pacientes atendidos (51).

## **Personal de enfermería**

Los licenciados de enfermería practican y ayudan por instinto de vocación el cuidado integral y completo del paciente, entregan mucha parte de su tiempo con la finalidad de lograr la restauración de la salud y minimizar las sensaciones asociadas al dolor, cada paso que realiza este profesional está sustentada y ejecutada bajo parámetros y éticas profesionales, con una responsabilidad centrada cuando desarrollan y se desenvuelve en su labor profesional (52).

La enfermería es una especialidad múltiple que convoca un trabajo de investigación científica y humanística, que tiene gran impacto social de la población, tiene un rol continuo que comienza con la atención que se le ofrecen a cada usuario en las diferentes áreas, hasta los cuidados que deben tener en el hogar, cumple un papel asistencial ocupándose del mantenimiento y recuperación de los pacientes (53).

Según Henderson, especifica que todo trabajador que pertenezca a la rama de enfermería requiere identificar y tener información acerca de lo que el usuario necesite, además de saber identificar sus necesidades (físicas, emocionales, sociales y culturales) (54).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

De acuerdo con lo puntualizado por Popper 1980, a fin de caracterizar el valor científico y los aspectos hipotético-deductivo de la ciencia, señala que no es suficiente verificar solo con la observación o intuición, sino es importante compararlas y revisarlas según las teorías o leyes científicas generales generada desde las ciencias empírica, si la hipótesis no es verificada la hipótesis puede ser refutada. El presente estudio corresponde a un método hipotético deductivo, porque se evaluó y analizó con teorías previas y existentes y se actuó con procedimientos lógicos los problemas que se puedan plantear y buscar soluciones (55).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

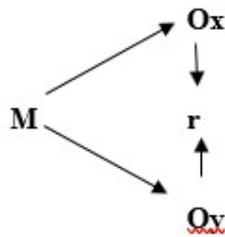
Según Orozco 1997, plantea la importancia de cuantificar, lo cual lleva a tomar y construir fórmulas de tendencia, estadísticas y obtención de información mediante procesos cuantificables. El estudio es de enfoque cualitativo, se caracterizó por utilizar las técnicas de recolección de información de tipo numérico (56).

### **3.3. Tipo de investigación**

Para Hernández en el año 2007 explicó que la investigación aplicada se encuentra caracteriza por la manera en la que se evalúa una determinada realidad social e implementa descubrimientos para desarrollar y mejorar las mismas. El estudio corresponde al tipo aplicada, donde se implementó los conocimientos de la investigación para poder aplicar a los objetivos planteados, y dar una respuesta a la comunidad (57).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Según Paella y Martins (2010), definen como investigación no experimental, cuando no se toma de forma voluntaria ninguna variable, lo cual el investigador no reemplaza premeditadamente las variables independientes, lo cual se informa los hechos reales sin alterar los datos para luego analizarlos. Asimismo, es de corte transversal y nivel correlacional, ya que se recolectó datos, analizo las diferentes variables y evaluó el contexto investigativo (58).



**Dónde:**

**M = Muestra.**

**Ox = Calidad de atención**

**Oy = Satisfacción de los pacientes**

**R = Relación entre las variables**

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

De acuerdo a Sampieri es una serie de los elementos y casos que se asemejan a un conjunto de características que tienden a ser evaluadas de manera sistemática. En este caso, se constituyó por 135 pacientes que vienen a buscar su atención por emergencia de manera voluntaria en la clínica llamada Divino Niño Jesús (59).

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes que acuden en el área de emergencia.
- Pacientes a partir de 18 años.
- Pacientes que desean participar en este estudio de manera voluntaria.
- Pacientes totalmente lúcidos.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes que sean menores de los 18 años.
- Pacientes que no quieran participar.
- Pacientes que participaron en la encuesta en días anteriores.
- Pacientes que presenten algún problema mental.

**Muestra:**

Según Tamayo y Tamayo, menciona que la muestra viene hacer la fracción de la población a considerar para realizar el estudio. Se utilizó a través de un muestreo probabilístico, ya que todos tienen la misma posibilidad de participar y técnica de aleatoria simple ya que fueron los primeros pacientes que entren en consulta y así todos los días hasta que se llegue a la cantidad de encuesta deseada (60).

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (n-1) + z^2 p q}$$

**Dónde:**

Población N = 135

**Reemplazando:**

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 135}{0.05^2 \times (300 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{129.624}{0.929976}$$

$$n = 100.0648448$$

### **Muestreo:**

Algunos investigadores han precisado que toda la población tiene probabilidad de ser elegido o seleccionado, por tanto, se trabajó con 100 pacientes seleccionados al azar (61).

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **3.6.1. Variables de estudio**

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción de los pacientes

### 3.6.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	Es la percepción satisfactoria que tiene el paciente debido a los logros y deseos por el personal de salud (62).	Es la capacidad de atender y satisfacer las necesidades del paciente en su propio ambiente y tiene como finalidad obtener una mejor garantía para su propio bienestar.	Calidad profesional  Calidad de servicio	Nivel de estudio. Personal capacitado. Ética profesional. Estado físico de instalaciones. Equipos disponibles.  Limpieza de las instalaciones.  Tiempo que dura la consulta Tiempo a esperar por la consulta. Tiempo de los resultados de exámenes.	Nominal	Sera considerado Nivel Alto = 78 – 100 Sera considerado Nivel Media = 39 – 77 Sera considerado Nivel Bajo = 0 – 38

<p>V2: Satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Es el efecto directo del servicio recibido y sirve como indicador suficiente para medir la calidad de atención sanitaria (63).</p>	<p>Es el estado de ánimo placentario de las acciones realizadas por los trabajadores del sector enfermero, sobre su capacidad de empatizar y dar seguridad durante su atención.</p>	<p>Empatía.</p> <p>Fiabilidad.</p>	<p>Seguridad durante su consulta.</p> <p>Confianza.</p> <p>Atención sin distinción alguna.</p> <p>Buen trato al paciente.</p> <p>Claridad en la explicación sobre la salud.</p> <p>Información necesaria.</p> <p>Diagnósticos acertados.</p> <p>Tratamiento adecuado.</p> <p>Privacidad durante su atención.</p>	<p>Nominal</p>	<p>Sera considerado Nivel Alto 78-100</p> <p>Sera considerado Nivel Medio 39-77</p> <p>Sera considerado Nivel Bajo 0-38</p>
---	---	---	------------------------------------	--	----------------	---

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnicas**

Según Méndez 1999, define que las técnicas de investigación, son medidas para recaudar información mediante documentos, sucesos observados o descriptos en forma oral recopilada de forma directa por investigador. La técnica de investigación que fue utilizada fue una encuesta que logro recolectar sus percepciones de los pacientes, sus necesidades, sus expectativas y sobre la atención percibida por los mismos (64).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Según Arias en el 2006 ha explicado la prevalencia de diferentes maneras para verificar datos a través de una observación directa haciendo uso de preguntas y analizando el contenido de las mismas. En cuanto al instrumento empleado para recolectar información se hizo mediante un cuestionario validado oportunamente por su autor Verónica Ramírez Saavedra en su referida investigación, el instrumento fue modificado y consta de preguntas cerradas, que se obtendrán de los indicadores, ya que por cada dimensión son de cinco a cuatro indicadores, el instrumento esta conformado por dieciocho items y será evaluado por una escala de Likert: nunca, a veces no, a veces si, casi siempre, siempre (65).

#### **3.7.3. Validación**

Asimismo la validación se realizó a través de juicios de expertos quienes se convirtieron en los responsables de establecer el nivel de fiabilidad y consistencia de los items, el procedimiento se hizo de la siguiente manera, se armo un archivo digital que contenía el título de la tesis, objetivos, operacionalización de variables, dando como resultado 985 de fiabilidad en Alfa de Cronbach (66).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Según Hernández 2003, indica que la confiabilidad son sucesos repetidos al misma persona u objeto, sin alterar los resultados siempre van hacer los mismos resultados. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se empleo el paquete estadístico SPSS, y se empleó la prueba de estadística de Alfa de Cronbach, a fin de valorizar la fiabilidad de los instrumentos, pudiendo alcanzar un nivel de .985, indicando que el instrumento es confiable para realizarse (67).

### **3.8. Plan de procesamientos y análisis de datos**

De acuerdo con lo señalado por Méndez en el 2003, el análisis es el procedimiento informativo que comienza mediante la precisión de las partes que evalúa un determinado hecho. Se utilizó el análisis SPSS 25 y Microsoft Office Excel 2020, se utilizó Rho de Spearman dando el resultado de 0,00, se pudieron recolectar datos para proceder a codificar y tabular la información, para luego darle un procesamiento estadístico, todo esto se acompañó de tablas y gráficos que van a representar los resultados finales de la tesis (68).

### **3.9. Aspectos éticos**

Según Gurrria, estima que la ética es un campo de la filosofía muy crucial y notable, que está relacionado con la apreciación y concepto de moral, lo cual considera como su equivalente los valores y la moral, siendo relevante al momento de tomar decisiones porque involucra en las decisiones de las personas y en su proceder (69).

Los valores y criterios que se abordarán en esta investigación serán los principios éticos, que será el permiso de los pacientes o usuarios en dar su consentimiento informado, para que

estén siempre informados sobre la investigación o proyecto a realizar, también se tomara las medidas de privacidad de todo informe o documentación otorgados por los pacientes.

### **Principio de beneficencia**

En este principio, se fundamentará y contribuirá al beneficio de los pacientes teniendo por objetivo en todo momento el bienestar de ellos, proporcionando y promoviendo un servicio de salud de calidad íntegro y humanizado.

### **Principio respeto a la dignidad humana**

Se proporcionará toda información con claridad de los criterios de la encuesta y los objetivos de la investigación que se logrará con ella, por ende, será voluntad propia de cada paciente o usuario desarrollar la encuesta libremente.

### **Principio de confidencialidad**

En este principio garantiza que los datos se trataron con confidencialidad y exclusivo manejo de los encuestadores o investigadores garantizado la reserva de la información, reduciendo la accesibilidad de información a otros ajenos a la investigación.

### **Principio de autonomía**

Se respetará lo que el paciente decida, se les hará llegar el consentimiento para que sea firmado por propia voluntad, si decide participar en la encuesta del estudio.

### **Principio de no maleficencia**

Se buscará en todo momento no afectar, ni hacer daño a la integridad de los que pertenecen a la muestra de estudio, mediante el hecho de no dañar a terceros para no ocasionar agravios a terceros durante la elaboración de los resultados del presente estudio.

### **Principio de justicia**

Se basará en la importancia de los derechos que tienen las personas de ser atendidos con respeto y prevención en la salud, que será utilizando la igualdad para todos, y se guardará en secreto todas las aportaciones de los pacientes investigados, desde el inicio hasta la final de la investigación.

#### 4. RESULTADOS

##### ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Sobre la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

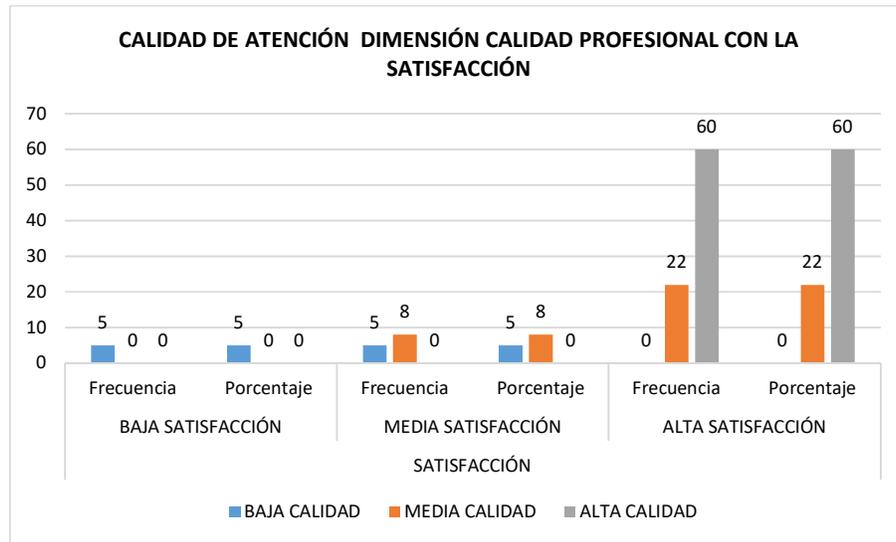
Tabla 1. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

CALIDAD DE ATENCIÓN DIMENSIÓN CALIDAD PROFESIONAL	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	BAJA SATISFACCIÓN		MEDIA SATISFACCIÓN		ALTA SATISFACCIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJA CALIDAD	5	5	5	5	0	0	10	10
MEDIA CALIDAD	0	0	8	8	22	22	30	30
ALTA CALIDAD	0	0	0	0	60	60	60	60
TOTAL	5	5	13	13	82	82	100	100

Fuente: Calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional

En la Tabla 1, se muestra que la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia, hay una alta calidad profesional 60% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82% (figura 1).

Figura 1. Calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.



Fuente: SPSS V25

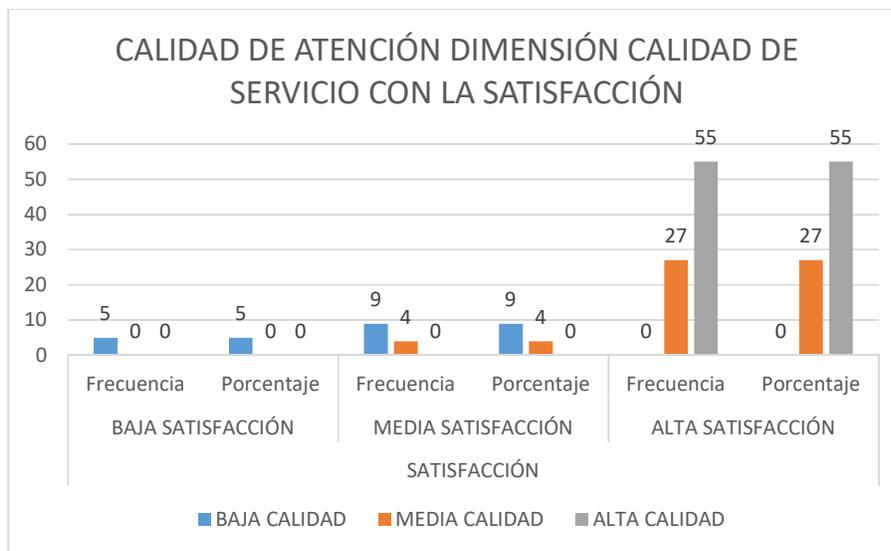
Sobre la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

Tabla 2. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

CALIDAD DE ATENCIÓN DIMENSION CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	BAJA SATISFACCIÓN		MEDIA SATISFACCIÓN		ALTA SATISFACCIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJA CALIDAD	5	5	9	9	0	0	14	14
MEDIA CALIDAD	0	0	4	4	27	27	31	31
ALTA CALIDAD	0	0	0	0	55	55	55	55
TOTAL	5	5	13	13	82	82	100	100

Fuente: Calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio

Figura 2. Calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.



Fuente: SPSS V25

En la Tabla 2, se muestra que la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes, en el resultado hay una alta calidad de servicio en un 55% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82% (figura 2).

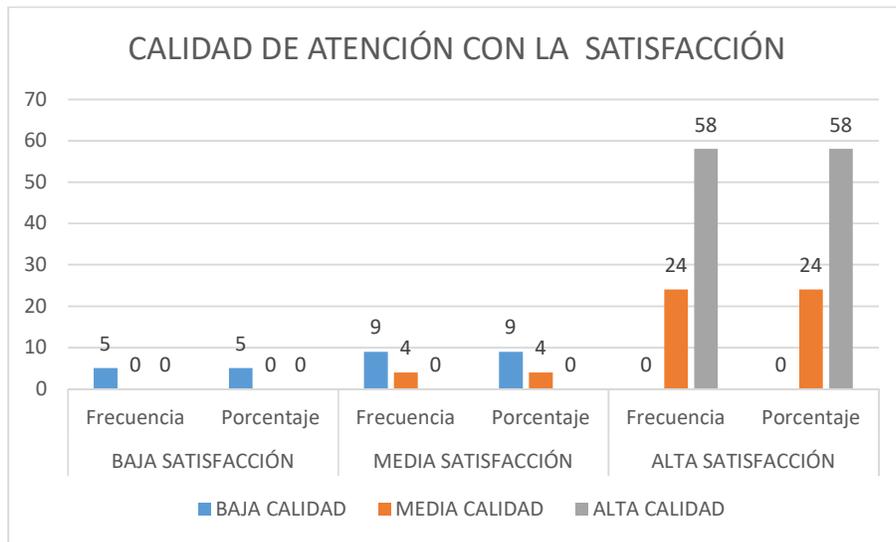
Sobre la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

Tabla 3. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes.

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	BAJA SATISFACCIÓN		MEDIA SATISFACCIÓN		ALTA SATISFACCIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJA CALIDAD	5	5	9	9	0	0	14	14
MEDIA CALIDAD	0	0	4	4	24	24	28	28
ALTA CALIDAD	0	0	0	0	58	58	58	58
TOTAL	5	5	13	13	82	82	100	100

Fuente: Calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional

Figura 3. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes



Fuente: SPSS V25

En la Tabla 3, se muestra que Calidad de atención con la satisfacción de los pacientes de emergencia, en el resultado hay una alta calidad 58% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82% (figura 3).

## CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

### Hipótesis general

Hi: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

En la tabla 4, se pudo identificar un valor de  $p = .000$ , que indicó que al ser inferior a  $.05$ , lo cual ha implicado que existe una aceptación de la hipótesis que señaló la prevalencia que hay relación directa.

Tabla 4. Comprobación de hipótesis general

Rho de Spearman	Correlaciones		CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,706**
	Sig. (bilateral)		,000	
	N	100	100	
SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,706**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	100	100	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSSV25

## Hipótesis específica

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

Tabla 5. Comprobación de hipótesis específica 1

Rho de Spearman	Correlaciones		CALIDAD PROFESIONAL	SATISFACCIÓN
	CALIDAD PROFESIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
N		100	100	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V25

En la tabla 5, se pudo identificar un valor de  $p = .000$ , que indicó que al ser inferior a  $.05$ , lo cual ha implicado que existe una aceptación de la hipótesis que señaló la prevalencia que hay relación directa.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

Tabla 6. Comprobación de hipótesis específica 2

Rho de Spearman	Correlaciones		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
N		100	100	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V25

En la tabla 6, se pudo identificar un valor de  $p = .000$ , que indicó que al ser inferior a  $.05$ , lo cual ha implicado que existe una aceptación de la hipótesis que señaló la prevalencia que hay relación directa.

## 5. DISCUSIÓN

A través de la elaboración del presente estudio se ha verificado y obtenido como resultados haciendo comparación con otros estudios de igual semejanza, se encontró una compatibilidad con los antecedentes mencionados y bases teóricas que permiten ofrecer un mejor entendimiento acerca de las variables analizadas.

Podemos concluir que a partir de los hallazgos encontrados.

En el primer resultado, se muestra que la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes pertenecientes el área de emergencia, hay una alta calidad profesional 60% y alta satisfacción por parte de los pacientes del área de emergencia, está relacionado en 82%. Para Yépez y col., en el 2021, en Ecuador, dice que el 76% el profesional dan solución, 66% el tiempo de espera fue como se esperaba, 40% hubo confianza, 66% están muy satisfechos, sin embargo para Ariel y col., en el 2020, en Colombia no se llegó a observar una relación que se dé entre las dos variables, la enfermera muchas veces han perdido ese lado humano, ya que han adoptado la tecnología lo cual son eficiente en lo práctico y han dejado el lado humano en algunos casos.

En el segundo resultado, se muestra que la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes, en el resultado hay una alta calidad con respecto al servicio en un 55%, y también muestra que hay una alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82%, para Fernández en el 2018, en su resultado obtenido 29.5% atención buena, 15.5% regular, 54.9% malo, debido a que existe poco personal, concordando con Najarro en 2019, perciben satisfacción media 34,0%, 30,7% perciben calidad de atención y 34,0 no son amables. Por estas situaciones surge la necesidad de realizar mediciones, para encontrar las debilidades o brechas de las instituciones de salud que buscan mejorar de forma continúa la calidad de servicio.

En el tercer resultado, se muestra que Calidad de la atención con la satisfacción de los pacientes del área de emergencias hospitalarias, en el resultado hay una alta calidad 58% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82%, para Mero y col., en el 2021, en Cuba, las personas se sienten satisfechos por la variedad de servicios que les ofrecen y que el 80% de problemas solo se basa en el tiempo de espera, sin embargo para Aguilar y col., en el 2018, 2.3% atención muy desfavorable, 6.2% desfavorable, 76.9% favorable y 14.6% muy favorable. Concordando con Donabedian, “Medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad”.

## **6. CONCLUSIONES**

- La relación calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia, hay una alta calidad profesional 60% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82%.
- La relación calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes, en el resultado hay una alta calidad de servicio en un 55% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82%.
- La relación Calidad de atención con la satisfacción de los pacientes de emergencia, en el resultado hay una alta calidad 58% y alta satisfacción de los pacientes de emergencia, está relacionado en 82%.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda continuar con la mejora de atención en cuanto al ejercicio de las funciones de enfermería para conseguir la optimización de la perspectiva satisfactoria de los usuarios.
- Se recomienda al coordinador de área de emergencia que continúen con las evaluaciones al personal de enfermería, acerca del trato que tienen con los pacientes.
- Se sugiere al jefe de área que revise con anticipación a cada área de atención y sus necesidades, de esa manera evitar la deficiencia en la atención de los medicamentos para poder brindar un servicio efectivo.
- Se recomienda que la atención de calidad debe ser continua; para ello se promoverá una oportuna y eficiente coordinación con los demás servicios.
- Se recomienda charlas permanentes de buen trato al paciente para el personal en general que se encuentre laborando en la clínica.

## **8. REFERENCIAS**

1. Suarez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev. Cubana Invest Bioméd* [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 Dic 12]; 153-169. Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153).
2. Fabián A., Podestá L., Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz. Medicina*. [Internet]. 2022 Ene [citado 2022 Dic 12]; 22(1): el 589. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es). Epub03-Mar-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Hernández A., Rojas C., Prado F., Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú med ex salud pública* [Internet]. 2019 oct.[citado 2022 Dic 12];36(4):620-628.Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009).
5. Pabon M., Palacios K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [tesis para optar el título de administrador de servicios de salud]. Barranquilla: Universidad de la Costa; 2020. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N>

%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX.[Internet].[consultado el 12 diciembre de 2022]. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
7. Bautista M., Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un Hospital Estatal de Lima, 2021[Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Interamericana; 2021. Disponible en: [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117\\_46398439\\_T%20T117\\_43044601\\_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117_46398439_T%20T117_43044601_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
8. Córdova F., Tapara J., Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM (Ed. Impresa)[Internet].2021[citado 2022 Dic 12]; 24(5): 277-277. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322021000500277](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277)
9. Lizana D., Piscocoya F., Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima-Perú 2018. [tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencia y desastres]. Lima: universidad Cayetano Heredia; 2018: Disponible:[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Palomino A., Rivera E., Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [tesis para obtener el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: universidad Cayetano Heredia; 2018: Disponible:[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Mero L., Zambrano M., Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la unidad de salud Cuba libre 24 horas. Espacios [Internet]. 2021; 42(2). [consultado el 12 de diciembre de 2022]: Disponible en:  
<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/7657/a21v42n02p10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Guerrero D. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud de consulta externa en una institución prestadora de salud Barranquilla.[tesis para optar el título de magister en auditoria y sistemas de la calidad en servicio de salud]. Barranquilla: universidad Simón Bolívar; 2022. Disponible en:<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/11501>.
13. Yépez D. Calidad de atención de salud a pacientes hipertensos atendidos en el centro de salud Guasmo central año 2021.[tesis para optar el grado de licenciado en enfermería]. Guayaquil: universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16655/3/T-UCSG-PRE-MED-ENF-666.pdf>.

14. Torres E., Delgado F., Rodríguez M. Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. Rev.nac. odontol. [internet]. 31 de diciembre de 2020 [citado el 12 de diciembre de 2022]; 16(2): 1-18. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/4016>
15. Figueredo K., Gafas C., Roque Y., Criollo A. Adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto ecuatoriano. Revista cubana de salud pública [Internet]. 2019[citado 8 de enero 2023]; 45(4) Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1209>
16. Fernández L., Huánuco L. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del centro de salud Chilca—Huancayo 2018[tesis]. Universidad Peruana los Andes; 2018. Disponible en : <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2889557>
17. Najarro D. “Satisfacción de los familiares acompañantes del usuario sobre la calidad de atención de las enfermeras en el servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Huanta-Ayacucho, 2019”. [tesis]. : Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2019. Disponible en:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2831888>
18. Gejaño E. Estrés laboral y calidad del personal de enfermería en dos hospitales, Ica- 2018[ ]. PE: Universidad Alas Peruanas; 2018. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3137845>

19. Nina L. Calidad de atención dl personal y satisfacción del usuario en el centro de salud Samegua, 2018[tesis].: Universidad José Carlos Mariátegui; 2018. Disponible en:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3102088>
20. Aguilar D., Cerrón S. Atención de calidad y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú-2018.[]. : Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984359>
21. Lizaraso F. Calidad, más que una palabra en la formación médica. Horizonte médico. [Internet]. Enero-marzode2015. [consultado 2 de enero 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3716/371637138001.pdf>
22. López J. Gestión de la calidad en de la salud. Gestipolis. Internet]. 6 junio de 2001. [consultado 2 de enero 2023]. <https://www.gestipolis.com/gestion-de-la-calidad-en-administracion-de-la-salud/>
23. Centeno M., Carhuaricra J. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención de atención Farmacéutica Farmavida Ate-2022.[tesis para obtener el título profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Roosevelt, 2022. Disponible : <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/856/TESIS%20JESIDE-MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Fariño J., Vásquez E., Sotomayor J., Gonzáles A., Montiel A., Gutiérrez I., Romero M., Loría J., Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Scielo. [Internet]. 2018; 20(2), 254-257. [Consultado el 2 de enero 2023]. Disponible en:<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

25. Panta A., Reyes H. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes. 2018. [tesis para obtener el título de segunda especialidad profesional en salud pública y comunitaria]. Callao: Universidad del Callao; 2018. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3396/PANTA%20Y%20REYES\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3396/PANTA%20Y%20REYES_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Joseph J, pionero en calidad. [Internet]. Wikipedia. [2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://gestium.com.mx/2021/10/11/joseph-juran-calidad/>
27. Juran J. Análisis y planeación de la calidad. [Internet]. 5 edición Mexico: MCGraw-Hill Interamericana; 2007. [Consultado el 2 de enero 2023]. Disponible en: <https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
28. Pérez E., Sifuentes M., Lucero R., Lilia A., Perea G. Ciencias de la salud, biológica y químicas [Internet]. 2021; 9(23). [Consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>
29. Fariño J., Cercado A., Vera E., Valle J., Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios. [Internet]. 2018; 39(32) ,22. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>
30. Quispe M., Martín J. Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin. Cerem. [Internet]. 14 de setiembre de 2018. [2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>

31. León A., Cruz A. Las 8 dimensiones de la calidad. Gemba. [Internet]. 8 diciembre de 2016. [2 de enero de 2023]. Disponible en:<https://www.gembaacademy.com/es/blog/2016/12/08/las-8-dimensiones-de-la-calidad>
32. Atributos de la calidad en la atención en salud Ministerio de salud y protección social. GOV.CO. [Internet]. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>.
33. Benites Á., Castillo E., Rosales C., Salas R., Reyes C. Factores asociados a la Calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Medisur. [Internet]. 2021; 19(2), 236. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2021/msu212g.pdf>
34. Escobar B., Cid P. El cuidado de enfermería y la ética derivada del avance tecnológico en salud. Acta bioeth. [Internet]. 2018 junio. [consultado 2 enero de 2023]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2018000100039](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039)
35. Pérez M. Satisfacción. Concepto. [Internet]. 18 de julio de 2022. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en:<https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
36. Arcentales G., Esa I., Ramirez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Avft. [Internet]. 2021; 40(3). [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>

37. Quispe M. Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto al cuidado de la enfermera en el centro de salud San Martín de Socabaya-Arequipa-2021.[tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Continental; 2021. Disponible en : [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV\\_FCS\\_50\\_4\\_TE\\_Quispe\\_Zanabria\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11747/1/IV_FCS_50_4_TE_Quispe_Zanabria_2022.pdf)
38. Puch G. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Investigación. [Internet]. 2016; 24(2), 129-36. [consultado el 2 de enero 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
39. González N., Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Investigación. [Internet]. 2017; 25(3): 173-80.[consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
40. Aguilar N. Calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, servicio de emergencia. Hospital de Apoyo Chepén, 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en : <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15686/1907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. León A. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-E Túpac Amaru, Cusco 2021. [tesis para optar el grado de bachiller]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2021. Disponible

en:[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith\\_Tesis\\_bachiller\\_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith_Tesis_bachiller_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

42. Revista Claros S. Gestión administrativa y calidad de atención en la red de salud Alto Amazonas, 2022. [tesis para optar el grado de maestría]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95468>
43. Quispe G., Ayaviri V. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. [Internet]. 2016. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
44. Millan J., Paredes J. Evaluación de la calidad de servicio en el hotel el Golf. [tesis para optar el título de licenciado en administración Hotelera y de servicios turísticos]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2115/1/TL\\_MillanVasquezJorge\\_ParedesMestanzaJose.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2115/1/TL_MillanVasquezJorge_ParedesMestanzaJose.pdf)
45. García M., Luján M., Martínez M. Satisfacción Laboral del personal de salud. Rev. Enferm IMSS.[internet]. 2007; 15(2), 63-72. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18895>
46. Juárez S. Clima Organizacional y Satisfacción laboral. Rev. Médica del instituto Mexicano del Seguro Social. [internet]. 2012; 50(3), 307-314. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

47. Marin H., Placencia M. Motivación y Satisfacción laboral del personal de una Organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.* [internet]. 2017; 17(4), 42-52. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en:
- [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext)
48. Arbués C., López R., Blasco J., Bartolomé A. La Insatisfacción Laboral. *RSI.* [internet]. 2021. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en:
- <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-insatisfaccion-laboral-articulo-monografico/>
49. Granda S. La Insatisfacción Laboral como Factor del Bajo Rendimiento del Trabajador. *Quipukamayoc.* [internet]. 2006; 13(26), 116-122. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en:
- <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5405>
50. La Importancia del servicio de Emergencias en un Hospital. *Uniteco.* [internet]. 24 de junio de 2022. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en:
- <https://www.unitecoprofesional.es/blog/importancia-servicio-emergencia-hospital/>
51. Rivera G., Suárez G., Guerrero G., Yancha C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *CD.* [internet]. 2018; 3(3), 162-77. [consultado el 6 de febrero de 2023]. Disponible en:

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

52. Febré N., Mondaca K., Méndez P., Badilla V., Soto P., Ivanovic P., Reynaldos K., Canales M. Calidad en Enfermería: Su Gestión, Implementación y Medición. Rev.Med.Clin.Condes. [internet]. 2018; 29(3), 278-287. [consultado el 7 de febrero de 2023]. Disponible en:

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864018300567?token=1F32596C36B287D7C88998A3BC5C76E35350739A2CD3698C705AE85401D04B74662BFE D47F9719FBEBD2496F96D32FC5&originRegion=us-east-1&originCreation=20230208043813>

53. Matias S. Funciones de las Enfermeras Profesionales y su Relación con el Desempeño Laboral Actual en los Centros de Atención Permanente del Área de Salud de Quiche. [tesis para optar el grado de Maestra en Administración de Recursos Humanos]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2013. Disponible en:

<http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/f70e61c5df34f086df6aa1f5c1d3b16725502d91.pdf>

54. Zabalegui Y. El Rol del Profesional en Enfermería. Aquichán. [internet]. 2003; 3(1), 16-20. [consultado el 8 de febrero de 2023]. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972003000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004)

55. Galvez D. Carga laboral y su relación con el estrés en los internos de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, 2022. [tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/7320/T061\\_76365916\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/7320/T061_76365916_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
56. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. [Internet]. Colombia. 2011.[consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
57. Vargas Z. La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación. [Internet]. 2009;33(1):155-165. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
58. Belloso R. Metodología de la investigación. Universidad Privada.[Internet]. Disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104638/cap03.pdf>
59. Tesis de investigación.[Internet]. Wikipedia. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,los%20datos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.>
60. Investigación e innovación metodológica. [Internet]. Wikipedia. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

61. Briceida C. La Población y la Muestra. [Internet]. [consultado 2 de enero de 2023].  
Disponible en: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/4557/1/3266.pdf>
62. Gejaño E. Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos Hospitales, Ica-2018. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Ica: Universidad Alas Peruanas; 2018. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/8498/Tesis\\_Estr%C3%A9s\\_Atenci%C3%B3n\\_Enfermer%C3%ADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/8498/Tesis_Estr%C3%A9s_Atenci%C3%B3n_Enfermer%C3%ADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
63. Chávez A., Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2018.[tesis para optar el grado de maestro en gestión hospitalaria]. San Salvador: Universidad de EL Salvador, 2018. Disponible en:<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
64. Angulo E. Técnicas de recolección de datos. Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. [Internet]. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)
65. Ramos R., Cabrera G., Urgiles C., Jara F. Aspectos Metodológicos de la investigación. Reciamuc. [internet]. 3 de setiembre de 2018. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: [https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/226#:~:text=Arias%20\(2006\)%2C%20refiere%20que,an%C3%A1lisis%20de%20contenido%20entre%20otros%E2%80%9D](https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/226#:~:text=Arias%20(2006)%2C%20refiere%20que,an%C3%A1lisis%20de%20contenido%20entre%20otros%E2%80%9D).

66. Inciarte G., Marín G., Martínez O., Avendaño I. Validación y confiabilidad de instrumentos de investigación. Departamento de humanidades. [Internet]. Agosto 2018. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en:[https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/638208/mod\\_resource/content/1/PRESENTACION%20Validaci%C3%B3n%20de%20Instrumentos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/638208/mod_resource/content/1/PRESENTACION%20Validaci%C3%B3n%20de%20Instrumentos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20.pdf)
67. Ruiz M. Validación y confiabilidad de la investigación. Eumed.net. [internet]. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/validacion\\_confiabilidad.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/validacion_confiabilidad.html)
68. Giuseppe M. Plan de calidad para el subproyecto obras preliminares de la central termoeléctrica de CVG Edelca, en Cumaná. [tesis para optar el título de Especialista de Gerencia de Proyectos]. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2007. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9432.pdf>
69. Elizalde Y., Toapanta C., Pomaquero J. Importancia y relevancia de la ética en la investigación. [internet]. [consultado el 2 de enero de 2023]. Disponible en: <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/4/html>

# **Anexos**

## Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	OBJETIVOS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación entre la calidad de enfermería y la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad profesional con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión calidad de servicio con la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús. H0: No hay relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.</p>	<p>V1: Calidad de atención V2: Satisfacción de los pacientes</p>	<p>El presente estudio es deductivo.</p> <p>Enfoque cualitativo.</p> <p>Es de tipo aplicada, ya que se implementará los conocimientos de la investigación.</p>

## APROBACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Portador de la Cédula de Identidad N° 17846910

Por medio de la presente certifico que fue leído el instrumento de recolección de datos presentado por la ciudadana Mariana Rondón Sanabria

En mi opinión, el mismo presentó pertinencia, congruencia y claridad en todos sus ítems.

Sin otro particular al cual hacer referencia, se suscribe.

Atentamente.,



---

Firma

## APROBACIÓN DEL EXPERTO

Yo, MARY LUZ SALAZAR BARRIENTOS

Portador de la Cédula de Identidad N° 09796498

Por medio de la presente certifico que fue leído el instrumento de recolección de datos presentado por la ciudadana Mariana Rondón Sanabria

En mi opinión, el mismo presentó pertinencia, congruencia y claridad en todos sus ítems.

Sin otro particular al cual hacer referencia, se suscribe.

Atentamente.,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Salazar B', written over a horizontal line.

Firma



# CLINICA DIVINO NIÑO JESÚS

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

San Juan de Miraflores, 05 de junio 2023.

OFICIO N° 69 -2023-DIR-CDNJ

Señora:

**Dra. Susan Haydee Gonzáles Saldaña**

**Directora**

**Escuela Académica Profesional de Enfermería**

**Universidad Privada Norbert Wiener**

**De mi mayor Consideración:**

Es muy grato dirigirme a Ud. en atención a su Carta N° 056-05-23/2023/DFCS/UPNW de fecha 30 de mayo 2023, donde presenta a la Estudiante Rondón Sanabria Mariana Verónica, quien es Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, solicitando efectuar la recolección de datos para su proyecto de Investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA DE LA CLINICA DIVINO NIÑO JESÚS”

Al respecto, agradecemos la confianza de la Estudiante en mención en escoger nuestra sede para su proyecto de Investigación por lo que expresamos que esta AUTORIZADA la recolección de datos solicitada.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Dr. Christian Fernández Sánchez  
Director

ASOCIACIÓN MILAGRO DEL  
DIVINO NIÑO JESUS

Christian A. Fernández Sánchez  
REPRESENTANTE LEGAL

**Instrumentos de recolección de datos**

**INSTRUMENTO**

**DATOS GENERALES**

- Edad: ...                      Sexo: F=( )
- Procedencia: .....
- Religión: Católico ( ) Evangélico ( ) Ateo ( ) Otros: ( )
- N° hijos: 1 ( ) 2 ( ) 3 o mas ( )
- Estado civil:  
Casada ( ) Soltera ( ) Conviviente ( ) Viuda ( ) Divorciada ( )

**Instrucciones:**

la presente encuesta encontrará un listado de proposiciones relacionadas al tema “Calidad de atención y su relacion con la Satisfacción de los pacientes”

Se requiere objetividad en las respuestas

Marque con una x la respuesta que considere conveniente de acuerdo al número de escala cuantitativa que se muestra en cada ítem.

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. a veces sí
- 2. a veces no
- 1. Nunca



<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>					
MARQUE CON ASPA(X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
<b>PREGUNTAS</b>					
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>CALIDAD PROFESIONAL</b>					
1. Los profesionales que atiendan en la clínica desarrollan un alto nivel de estudios para poder aportar un buen servicio a la comunidad.					
2. El manejo y trato hacia los pacientes tiene que estar a cargo de un buen personal capacitado					
3. Los profesionales practican la buena ética profesional en el desarrollo de su atención.					
4. El área de emergencia presenta un buen estado de instalación.					
5. La clínica cuenta con varios equipos disponibles para la buena atención de los pacientes.					
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>					
6. Se realiza adecuadamente la limpieza de las instalaciones.					

7. Se realiza correctamente una buena atención en el tiempo que dura la consulta					
8. El tiempo de espera para la consulta son favorables para los pacientes					
9. El sistema de información es eficiente para los resultados de los exámenes.					

<b>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</b>					
MARQUE CON ASPA(X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
<b>PREGUNTAS</b>					
	<b>Empatía</b>	(5)	(4)	(3)	(2)
10. Se realiza y se desarrolla correctamente la seguridad durante su consulta.					
11. Se logra generar el nivel de confianza durante la atención del paciente.					
12. Son atendidas todos los usuarios sin distinción alguna.					
13. Se logra generar el buen trato al paciente en la clínica.					
14. Se informa correctamente con claridad los diagnósticos y resultados de los pacientes.					
<b>Fiabilidad</b>					
15. El manejo de información es veraz, práctico y necesario hacia los pacientes.					
16. Se presenta y se realiza correctamente diagnósticos acertados en la clínica.					

17. Son atendidas todas las necesidades de los pacientes para tener un tratamiento adecuado.					
18. Se desarrolla adecuadamente la privacidad durante la atención del paciente.					

## ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE EMERGENCIA, CLÍNICA DIVINO NIÑO JESÚS, LIMA, PERÚ-2023.

**Nombre de la investigadora:** MARIANA VERONICA RONDON SANABRIA

**Propósito del estudio:** Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes de emergencia, clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados, que le puede ser de mucha utilidad.

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

**Costo por participar:** No habrá ningún gasto de su parte durante el estudio.

**Confidencialidad:** Toda la información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a MARIANA VERONICA RONDON SANABRIA, coordinadora de este proyecto.

**Participación voluntaria:**

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

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, julio del 2022

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....  
Firma del participante