



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE
ATENCIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA -
2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

PRESENTADO POR:

FLORES HUAMAN, RONALD WILLIAMS

ASESOR:

DR. GAMARRA BUSTILLOS, CARLOS

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre Carmen Rosa Huamán De La Cruz, por su fortaleza y apoyo incondicional que a pesar de las dificultades estuvo a mi lado siempre.

AGRADECIMIENTO

A mi esposa Natalia Ascanio y mis hijos que cambiaron totalmente mi vida.

ASESOR:
DR. GAMARRA BUSTILLOS, CARLOS

JURADO

PRESIDENTE : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

SECRETARIO : Mg. Uturnco Vera, Milagros Lisbeth

VOCAL : Mg. Rojas Ahumada, Magdalena Petronila

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iv
INDICE.....	vii
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	6
1.5 Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Recursos	6
2 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1 Calidad de atención de enfermería.....	13
2.2.1.1 Dimensión Accesibilidad.....	14
2.2.1.2. Dimensión Explica y Facilita.....	14
2.2.1.3. Dimensión Conforta	15
2.2.1.4. Dimensión Anticipa.....	15
2.2.1.5. Dimensión Mantiene relación de confianza.....	15
2.2.1.6. Dimensión monitorea y hace seguimiento.....	16

2.2.2 Satisfacción del paciente.....	16
2.2.2.1 Dimensión Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería ...	17
2.2.2.2. Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital	17
2.2.2.3. Evaluación de la mejoría física percibida	17
2.2.2.4. Información de enfermería proporcionada.....	18
2.2.2.5. Valoración del rendimiento del servicio	18
2.3. Formulación de Hipótesis.....	18
2.3.1. Hipótesis General	18
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	18
3. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Método de la investigación.....	19
3.2 Enfoque de la investigación.....	20
3.3 Tipo de investigación.....	20
3.4 Diseño de la investigación.....	20
3.5 Población, muestra y muestreo	20
3.6 Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.8 Procesamiento y análisis de datos	25
3.9 Aspectos éticos	26
4.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1 Cronograma de actividades	26
4.2. Presupuesto	27
5.REFERENCIAS	28
ANEXOS	33
Anexo A Operacionalización de variable de estudio.....	34
Anexo B. Matriz de Consistencia	35
Anexo c Instrumentos de recolección de datos	37

Resumen

El estudio tuvo como propósito principal como el nivel de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima 2021, empleado un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación aplicada, con un nivel descriptivo y correlacional con un diseño no experimental, y corte transversal, considerando una población de 150 pacientes que asistieron al servicio de enfermería de emergencia obteniendo una muestra de 58 trabajadores de dicha área de enfermería, que se aplicaran dos cuestionario uno para la variable 1 que será el instrumento (CHS) y para la variable 2 Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q) modificado y validado por Palomino, Rivera y Tocto (2019), los cuales están validados y con su confiabilidad y se procesaran la información mediante el programa de estadístico SPSS versión 26.0 para obtener los resultados del análisis descriptivo e inferencial.

Palabras claves: Satisfacción, calidad de atención, paciente y enfermería

Abstrac

The main purpose of the study was that the level of patient satisfaction is related to the quality of care of the nursing professional in the emergency service Hospital Santa Rosa, Lima 2021, using a quantitative approach, with a type of applied research, with a level descriptive and correlational with a non-experimental design, and cross-section, considering a population of 150 patients who attended the emergency nursing service, obtaining a sample of 58 workers from said nursing area, who applied two questionnaires, one for variable 1 that will be the instrument (CHS) and for variable 2 Caring Assessment Questionnaire (CARE - Q) modified and validated by Palomino, Rivera and Tocto (2019), which are validated and with their reliability and the information will be processed through the statistical program SPSS version 26.0 to obtain the results of the descriptive and inferential analysis.

Keywords: Satisfaction, quality of care, patient y nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, los sistemas de salud a nivel mundial mantienen la visión de que la satisfacción del paciente es un indicador representativo de la calidad del servicio ofrecido en los centros sanitarios, siendo para la enfermería una señal importante del valor innegable del cuidado, siendo el paciente, un participante significativo en el cuidado de la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala la relevancia del estado de la cobertura universal de atención al paciente, donde unos 1000 millones de individuos hacen uso de los servicios de salud, siendo 150 millones los que presentan inconvenientes cada año, por ello el organismo expresa algunas particularidades que garantizan un servicio de calidad como la accesibilidad, la gestión adecuada y la eficiencia, siendo elementos que satisfacen al paciente y cumplen el derecho fundamental de acceso a la salud. (1) (2)

En Latinoamérica, el servicio público de salud ha sido cuestionado en muchas oportunidades, debido a que presenta múltiples deficiencias tanto en infraestructura como en los otros servicios de emergencia que brinda, exponiendo al profesional de enfermería a una demanda cada vez creciente, trayendo como consecuencia constantes reclamos y quejas de las personas atendidas, aduciendo un mal servicio y poniendo en duda el profesionalismo del personal de salud. Tanto es así, que estudios en Colombia arrojan que el 70% de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital público expresaron su insatisfacción con el servicio, en México el descontento es menor un 15% y en Cuba un 30% expresan su inconformidad con la atención recibida. (3) (4)

En el Perú, la medición de la satisfacción del paciente con respecto a la calidad del servicio recibido, es un tema que ha tomado conciencia entre el personal de salud y las instituciones involucradas, debido a la percepción que se tiene de no solo conformarse con hacer las cosas bien, sino se trata de mantener un esquema que garantice la calidad del servicio como un proceso integral, sustituyendo la banalidad de la calidad como elemento exclusivo y costoso, a uno que sea rentable, abaratando costos a largo plazo e inclusivo. Particularmente, en los servicios de emergencia resulta ser difícil, debido a que se requiere de respuestas rápidas, oportunas y eficientes de los enfermeros, lo que complica los casos atendidos, cuando no se cuenta con los insumos mínimos necesarios para brindar el servicio, generando deficiencias y complicaciones a la persona atendida. (5) (6)

En este sentido, estudios a nivel regional evidencian que la satisfacción del paciente en hospitales limeños es intermedia, un poco más de la mitad manifiesta su insatisfacción en los servicios ofrecidos, sobre todo en los rangos de capacidad de respuesta y fiabilidad, debiéndose a la falta de estrategias que mejoren el servicio a fin de proporcionar una atención oportuna. Por ello, los servicios de emergencia merecen de una respuesta eficiente, rápida y oportuna del personal de enfermería, para así evitar una percepción del usuario desfavorable que influya en su estado de salud, además de ser empático, elemento imprescindible para que la persona atendida se sienta cómoda durante su hospitalización o estadía en el área de emergencia, siendo satisfecha su experiencia. (7) (8)

Por esta razón, el Hospital Santa Rosa, ubicado en Pueblo libre, es un centro de salud de tercer nivel que tiene la misión de prevenir los riesgos, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades del paciente, ofreciendo accesibilidad, atención integral y contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que utilizan sus instalaciones. Sin embargo, el servicio de emergencia presenta múltiples deficiencias en la prestación del servicio, como la aglomeración de pacientes por la falta de espacios apropiados, déficit de personal, carencia de un sistema de registro automatizado de citas, lo que pudiera repercutir en la calidad de la atención al paciente por insatisfacción, quejas o molestias presentadas a la institución.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el nivel de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión Evaluación de la labor y actitud del enfermero se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?

¿Cómo la dimensión Evaluación de las condiciones sociales y ambientales del centro de salud se relacionan con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?

¿Cómo la dimensión Evaluación de la mejoría física percibida se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?

¿Cómo la dimensión Valoración del rendimiento del servicio se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como el nivel de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer cómo la dimensión Evaluación de la labor y actitud del enfermero se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021.
- Establecer cómo la dimensión Evaluación de las condiciones sociales y ambientales del centro de salud se relacionan con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021

- Establecer cómo la dimensión Evaluación de la mejoría física percibida se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021
- Establecer cómo la dimensión Valoración del rendimiento del servicio se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio se justifica desde lo teórico, debido a que contribuirá a la argumentación científica sobre los elementos que componen la satisfacción del paciente y de qué manera se relaciona con la calidad del servicio que brinda el profesional de enfermería desde su lugar de trabajo, además de aportar nuevos conocimientos sobre la temática de investigación.

1.4.2 Metodológica

La investigación servirá como manuscrito para realizar consultas sobre los elementos que involucra la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestados por el personal de enfermería de un hospital público. Además, se utilizará como material bibliográfico para otros investigadores que orienten sus estudios a generar novedosas líneas investigativas por medio de métodos científicos que contribuyan al acervo académico en el ámbito de las ciencias de la salud.

1.4.3 Práctica

El estudio se justifica desde lo práctico, debido a que representa una guía estratégica para el personal de enfermería e instituciones públicas del sector salud, que servirá para mejorar la calidad del servicio prestado a los pacientes del hospital Santa Rosa, de esa manera contribuir con la percepción positiva del atendido, haciendo que se sienta satisfecho y complacido durante su estadía en el área de emergencia, siendo gratificante su experiencia.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se desarrollará en el lapso de (4) semanas para su completa culminación.

1.5.2 Espacial

El estudio se desarrollará en las instalaciones del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, ubicado en el distrito de Pueblo libre. Lima

1.5.3 Recursos

Para el desarrollo del estudio se contará con suficientes recursos monetarios, tecnológicos y humanos para culminar de manera exitosa la investigación.

2 MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se procedió a hacer una revisión de estudios anteriores donde se pudieron hacer uso de unos que guardan relación con el tema de esta investigación. Tales como:

A nivel internacional, **Mutre y González, (2020)**. En el estudio que realizaron en Ecuador que tuvo como finalidad “*Determinar cómo influye el tiempo de espera y la atención sobre la satisfacción de los pacientes externos del servicio prestado en la unidad de emergencias del Hospital General IESS Milagro*”, la investigación fue Descriptiva-Cuantitativa-Transversal-Correlacional-No experimental. Donde se tomaron como muestra a ciento setenta (170) usuarios a los que se les aplicó una encuesta y cuestionario para la recolección de datos, a la vez utilizaron el SPSS para el análisis y hacer sus respectivas gráficas. Se pudo observar en sus resultados que un porcentaje de 72,4% manifestó que pudo comprender las explicaciones que suministró la enfermera, en cuanto al tiempo de espera un porcentaje de 25,3% no estaba satisfecho y un 62,4% de los usuarios manifestaron que no fueron orientados de una manera correcta en el servicio de emergencia. Concluyendo que hay una relación positiva en las variables de $r:0,765$ donde se halló un nivel de insatisfacción elevado en el servicio que prestan en la emergencia. (9)

Gómez et al, (2017). En el estudio que realizaron en Venezuela y que tuvo como propósito “*Evaluar cómo influye la atención de las enfermeras con respecto a la satisfacción*”. El estudio fue Descriptivo-Transversal-No experimental-Cuantitativo-Correlacional, contó con doscientos usuarios que se tomaron como muestra a los que

se le aplicó la encuesta y cuestionario para recolectar la información, hicieron uso del SPSS para realizar las gráficas y análisis. Tuvo como resultados que un cincuenta y ocho por ciento de los usuarios encuestados estuvo satisfecho con la atención que recibió por parte de las enfermeras, un cuarenta y ocho por ciento está satisfecho con el trato humanizado del personal de enfermería, influyendo de forma positiva según el Alfa de Combrach de 0,86. Concluyendo que ambas variables tienen una relación significativa positiva evidenciando que la enfermeras ofrecen un buen trato y cuidado al usuario en el área de emergencia del Hospital Central de Maracay. (10)

Maggi, (2018). En su estudio realizado en Ecuador que tuvo como finalidad *“Determinar cómo influye la calidad en la atención otorgada por el servicio de emergencia del Hospital General de Milagro en la satisfacción de los pacientes.”* El estudio fue Cuantitativo-Transversal-Descriptivo-No experimental-Correlacional-Deductivo donde se tomó a cuatro mil novecientos cincuenta (4.950) usuarios de los cuales trecientos cincuenta y siete (357) formaron parte de la muestra donde le aplicaron la encuesta y cuestionario para recolectar los datos a la vez utilizaron el sistema SPSS para analizar los datos y hacer los gráficos. Los resultados arrojaron que el cien por ciento de los encuestados está totalmente de acuerdo con que el personal de enfermería está capacitado y poseen un buen nivel de conocimientos, debido a que despejan las dudas que se les presentan a los pacientes. Concluyendo que hay una relación positiva de $r: 0833$ en ambas variables y se pudo observar que a pesar de que reciben una buena atención en ocasiones hay usuarios que no entienden la explicación que reciben por parte de la enfermera debido a que usan un lenguaje técnico. (11)

Severo, et al (2021) en su artículo que tuvo como propósito “*Determinar la influencia de la atención de los pacientes parto con la calidad del servicio prestado por las enfermeras*”. Fue una investigación Cuantitativa-Descriptiva-Transversal-No experimental-Correlacional, tomaron a trece pacientes como muestra a quienes les aplicaron un cuestionario y encuesta para poder recolectar la información, a su vez utilizaron el SPSS para graficar y realizar el análisis de la información. Donde obtuvieron como resultado que hay una relación positiva en ambas variables según $r: 0.869$ concluyendo que hay la existencia de respeto hacia el usuario y su alimentación, hubo trato humanizado por parte del personal de enfermería y hubo buena ética también se observó que usaron bien los conocimientos y técnicas manteniendo una buena calidad en los servicios otorgados. (12)

Caicedo, (2021). En la investigación que realizaron en Ecuador y que tiene como propósito “*Determinar cómo influye la atención brindada al usuario en la calidad del servicio otorgado por enfermería.*” El estudio fue Descriptivo-Transversal-No experimental-Correlacional y Cuantitativo, donde tomaron como muestra a ciento cuarenta y ocho usuarios (148) a quienes se les aplicó un cuestionario y encuesta para la recolección de la información e hicieron el análisis de la misma con sus respectivas gráficas a través del SPSS. Tuvo como resultados que los niveles de satisfacción en la atención de las enfermeras que le otorgan a los usuarios son de un sesenta y un por ciento (61%) según los encuestados, mientras que el treinta y nueve por ciento (39%) restante se encuentra insatisfecho. Concluyendo que ambas variables se relacionan de manera significativa según $r: 0.862$. (13)

Martino, (2021). En su estudio realizado en Perú cuyo propósito fue “ Evaluar la *satisfacción paciente y la calidad de cuidado*”. Fue una investigación Cuantitativa-No experimental-Descriptiva-Transversal-Correlacional donde se tomaron a setenta y tres usuarios como muestra a los que le aplicaron el cuestionario y encuesta para la recolecta de los datos, a su vez utilizaron el SPSS para realizar las gráficas y analizar cada uno de los datos obtenidos. Tuvo como resultados que un cincuenta y ocho por ciento (58%) de los usuarios están satisfechos con el cuidado que recibieron mientras que un cuarenta y dos por ciento (42%) señaló que estuvo insatisfecho con el servicio que recibieron por parte del personal de enfermería. A su vez un setenta y cuatro por ciento (74%) de los usuarios manifestaron que recibieron una buena calidad en el servicio mientras que el veintiséis por ciento restantes (26%) señalo que fue deficiente la calidad del cuidado. Concluyendo que hay una relación significativa en las variables según $p < 0,01$. (14)

Ganoza, (2019). En su investigación realizada en Perú cuyo propósito fue “Evaluar *satisfacción del paciente en el servicio de emergencia*.”. El Estudio fue Correlacional-Cuantitativo-Transversal-Descriptivo-No experimental donde se tomó sesenta usuarios (60) hospitalizados en la sala de emergencia a quienes se le aplicó una encuesta y el cuestionario para hacer la recolección de la información también hicieron utilizaron el SPSS para graficar y analizar dichos datos. Tuvo como resultados un cuarenta y ocho por ciento (48%) de los usuarios que se encuestaron manifestaron que recibieron calidad de atención regular por parte de las enfermeras mientras que un porcentaje del 31.67% indico que hubo una buena calidad de cuidado. En cuanto al cuidado que recibieron un cuarenta y siete por ciento (47%) de los usuarios están satisfechos y el cincuenta y tres por ciento restante (53%) se encontró medianamente

satisfechos. Concluyendo que hay una relación positiva y significativa en las variables $p < 0.05$, por lo que el personal de enfermería debe considerar que hay una serie de actitudes y aspectos que tienen que mejorar para que den una mejor calidad en los servicios que prestan para elevar la satisfacción en los usuarios. (15)

Alvan y Quiroz, (2021). Realizaron una investigación en Perú que tuvo como propósito “*Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020*”. El estudio fue Cuantitativo-Descriptivo-Correlacional-Transversal-No experimental, donde tomaron a trescientos treinta y seis (336) usuarios a los que le aplicaron el cuestionario y encuesta para recolectar la información, también utilizaron el sistema SPSS con el analizaron dichos datos e hicieron las gráficas. Obtuvieron como resultados que un porcentaje de 76.5% manifestó que fue buena la calidad de los cuidados de las enfermeras, un porcentaje de 21.1% opino que fue regular y 2.4% señaló que fue mala en cuanto a la satisfacción el setenta y seis por ciento (76%) de los usuarios señalaron que se encontraban satisfechos con los cuidados que recibieron mientras que el veinticuatro por ciento (24%) restante señaló que estuvieron insatisfechos. Concluyendo que hay una relación elevada en las variables de $r: 0.946$. (16)

Curase, (2020). Realizo un estudio en Perú cuya finalidad fue “*la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia.*” La investigación fue Correlacional-Descriptiva-Cuantitativa-No experimental-Transversal, donde se tomaron a doscientos sesenta y nueve (269) usuarios como población de los cuales ciento veintiocho (128) se seleccionaron para la muestra, se

les aplico la encuesta y cuestionario para poder recolectar la información, para hacer el análisis y graficas utilizaron el programa SPSS. Tuvo como resultado que un porcentaje de 43.7% manifestaron que es buena la calidad del cuidado que brindan las enfermeras, mientras que un porcentaje de 42.2% señalo que es regular y el 14.1% restante manifestó que es mala. Concluyendo que el personal de enfermería da cumplimiento a sus deberes y actividades de manera íntegra y da orientación tanto al paciente como al acompañante con respecto al cuidado y medicación también se observó que hay una relación significativa y elevada en las variables según $p=0.000$. (17)

Ortega et al, (2019). Realizaron una investigación en Perú con el propósito de *“Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.”* Se tomaron a ochocientos cuarenta (840) usuarios como población y se seleccionó una muestra de doscientos sesenta y cuatro (264) usuarios, se les aplico una encuesta y cuestionario para la recolección de información, para las gráficas y análisis de los datos se utilizó el programa SPSS. Tuvo como resultados que un sesenta por ciento (60%) de los usuarios están satisfechos con el cuidado que recibieron por parte del personal de enfermería y el cuarenta por ciento (40%) restante señaló que estuvo insatisfecho con el servicio que recibieron. Un ochenta y tres por ciento (83%) de los usuarios manifestaron que recibieron una buena calidad en el servicio mientras que el diecisiete por ciento restantes (17%) señalo que fue deficiente la calidad del cuidado. Concluyeron que existe una relación significativa en las variables según $r:0817$. (18)

2.2. Bases Teóricas

Se debe tener en cuenta que desde el punto de vista teórico la investigación se sustenta en 02 teorías, la primera guarda relación con el rol que posee el profesional de enfermería y la segunda se centra en la calidad. Hay autores como Chacón y Rugel (2018) donde manifiestan que una de las teorías que más importancia tiene en la calidad es la del ciclo de calidad total, la cual se encarga de planificar, hacer, verificar y actuar. Asimismo tienen que considerar otros factores como el hacer que el personal sea constante para alcanzar un buen nivel de mejoras, esto se logra dando capacitaciones al empleado para que haya una mejora de manera continua. De igual manera se hace mención de Ishikawa, donde señala que el usuario es el factor que más importancia posee a su vez indica no hay un atajo para lograr la calidad, porque la misma debe medirse y evaluarse de manera periódica. (19)

2.2.1 Calidad de atención de enfermería

Contiene un grupo de responsabilidades, donde van a sobresalir tareas de administración de medicamentos, atención al paciente, colaboración, cooperación, interconsultas, llenado del reporte de enfermería, revisión de historial médico, seguimiento, tratamiento, entre otras, estas prácticas necesitan de un elevado nivel de perfeccionamiento en las actividades que permitan una apropiada atención y buena calidad. (20)

Teniendo presente que la calidad de la atención, no se resume solamente es aspectos mecanizados y técnicos, debido a que también implica empatía porque se trata con

humanos, integrando los valores y conocimientos científicos en la atención que se le brinda al usuario. (21)

Se dará una explicación acerca de las dimensiones que se tomaron para la variable calidad de atención de enfermería las cuales son: Accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. (22)

2.2.1.1 Dimensión Accesibilidad

Se vincula a la forma en que se actúa al brindar el cuidado al usuario por parte de la enfermera siendo oportuno y acorde a la necesidad que tenga el paciente, teniendo presente cada condición de los factores que le permite a este sentirse a gusto con el suministro de alimentos, con un entorno ordenado, que haya buena iluminación, privacidad y ventilación. (23)

2.2.1.2. Dimensión Explica y Facilita

Hace referencia a cada cuidado que realiza la enfermera para que conozcan cada proceso que los usuarios desconocen y tienen cierto grado de complejidad para la comprensión de la enfermedad, del tratamiento que tiene que seguir y recuperación, suministrándole la información que requieren de manera concisa. (23)

2.2.1.3. Dimensión Conforta

Se encuentra vinculada a los cuidados que otorga la enfermera con la finalidad de que el usuario que se encuentra se sienta cómodo y animándolo para que continúe con su tratamiento, ocasionando un clima de tranquilidad y bienestar. También hace mención a la relación que se establece entre el usuario y el personal de enfermería, haciendo énfasis en la confianza, respeto y comunicación para que la información que se le suministra al usuario sea clara, sencilla para que aclarar cualquier inquietud que tenga. (24)

2.2.1.4. Dimensión Anticipa

En esta fase la enfermera hace una planificación de cada una de sus actividades y tareas pensando en la atención que le va a otorgar a los usuarios con la finalidad de impedir alguna complicación. (24)

2.2.1.5. Dimensión Mantiene relación de confianza

Se origina por medio del trato paciente y amable que se le da al usuario, de esta manera se crea la empatía para facilitar la confianza y obtener buenos resultados en la recuperación, logrando que el usuario sienta que es importante como ser humano. Siendo una de las características que más relevancia tiene para la enfermera y se va adquiriendo cuando el individuo tiene la habilidad de ponerse en el lugar del prójimo, siendo imprescindible que el usuario forme un vínculo con la enfermera que le brinda los cuidados correspondientes, porque surge la confianza y comprensión para que se pueda perfeccionar la atención que este recibe. (25)

2.2.1.6. Dimensión monitorea y hace seguimiento

Es la encargada de tener un control de la evolución del usuario en su estadía, esto quiere decir, hacerle seguimiento desde que ingresa a emergencia, realizan un monitoreo al progreso del usuario. Demostrando el interés del profesional de enfermería y de cómo maneja la información en función de los usuarios. (26)

También hace referencia a cada aspecto técnico de los cuidados centrados en la efectividad, en la búsqueda de cambios que sean favorables para la salud del usuario. Es decir, ser eficaces cuando se alcancen los objetivos, el aplicar de manera adecuada la administración y cada sistema que lo componen. De igual manera la eficiencia, haciendo uso de los bienes y recursos de forma adecuada para poder alcanzar el resultado que se espera obtener. (23)

2.2.2 Satisfacción del paciente

Es por ello que la satisfacción se basa en dar cumplimiento a las demandas o requerimiento que solicita el paciente que guarda un vínculo con el estado psicológico donde indicará si está satisfecho. Por lo que es esencial realizar la evaluación de la satisfacción en instituciones de salud debido a que apuntan hacia una elevada calidad en la atención recibida por parte del personal de enfermería que labora dicha entidad. (27). De igual manera es imprescindible el dar una información oportuna al usuario, dar atención a los requerimientos del paciente aplicando los valores para que se logre cumplir con la expectativa que tiene el mismo. Hay que hacer mención en que esta se encuentra asociado al cuidado ideal que el usuario tendría que recibir y la realidad de aquel cuidado que recibe. (28)

Hace referencia al nivel de sensatez que hay con la expectativa que tiene el usuario acerca de la atención ideal y la percepción cuando recibe la atención. Asimismo el sentimiento, emoción del usuario y la manera en que percibe cuando le otorgan los servicios de atención médica. En otras palabras es la manera en que el usuario percibe globalmente con respecto a las atenciones que se le suministra, siendo positiva porque se cubre cada necesidad física y emocional (29).

2.2.2.1 Dimensión Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería

Aquí se procede a valorar las labores que ejecutan el personal de enfermería y la manera en que actúan al instante en que ofrecen sus servicios al usuario. (30)

2.2.2.2. Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital

Se procede a realizar la valoración del entorno donde atienden y prestan el servicio al usuario, guarda relación con sus equipos, iluminación, ventilación, entre otras cosas. (28)

2.2.2.3. Evaluación de la mejoría física percibida

Aquí se va a valorar como progresa la salud de los usuarios guarda una estrecha vinculación con la forma en que el personal de enfermería trata y presta sus servicios al usuario. (28)

2.2.2.4. Información de enfermería proporcionada

Se procede a valorar la información que se recibe por parte del usuario, relacionada a la forma en que la salud va progresando, también se tomaran en cuenta los diferentes procesos que se le suministra, en cada función de la enfermera. (30)

2.2.2.5. Valoración del rendimiento del servicio

Va a valorarse los diferentes servicios que recibe el usuario, el cómo dan cumplimiento a cada actividad ejecutada por parte de las enfermeras, como es el progreso del procedimiento ofrecido y si suministra cada medicamento al usuario a la hora que le corresponde. (30)

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021

2.3.2 Hipótesis Especificas

- Existe una relación significativa entre la dimensión Evaluación de la labor y actitud del enfermero se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021.

- Existe una relación significativa entre la dimensión Evaluación de las condiciones sociales y ambientales del centro de salud se relacionan con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021
- Existe una relación significativa entre la dimensión Evaluación de la mejoría física percibida se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021
- Existe una relación significativa entre la dimensión Valoración del rendimiento del servicio se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método que se empleara es el hipotético–deductivo, que es definido como aquel procedimiento que comienza con aseveraciones de hipótesis y trata de ubicar o falsear tales hipótesis, deduciendo de esta manera las conclusiones que permitirán llevar la confrontación con los hechos que se han abordado.(31)

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque será cuantitativo, ya que se basa en el paradigma positivista, importando es su medición, puesto que a través de la medición se alcanzan observar las tendencias más resaltantes, planteando de esta manera nuevas hipótesis y a partir de ella diseñar teorías sobre lo estudiado. (32)

3.3 Tipo de investigación

Sera de tipo aplicada; y recibe esta denominación ya que es un estudio práctica o empírica, representada porque trata sobre la aplicación de determinados conocimientos logrados, que a su vez se alcanzan otros, luego de sistematizar la práctica establecida en la investigación científica. (33)

3.4 Diseño de la investigación

Esta será de un diseño no experimental, ya que no se manipula de manera deliberada las variables abordadas y solo se evidencia los fenómenos dados. Asimismo, la investigación será de corte transeccional porque recoge datos en un único momento; de igual manera será descriptivo correlacional, ya que busca describir aquellas relaciones entre sus variables estudiadas. (34)

3.5 Población, muestra y muestreo

Estará conformada por 150 pacientes que asistan al Hospital Santa Rosa del servicio de emergencias, calculando la muestra en forma probabilística a través de la siguiente formula:

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

Donde:

- n = Tamaño de la población (150)
- Z = Nivel de confianza (95%)
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- e = Error de muestra (5%).

$$N = 58$$

En función del cálculo de la muestra se tomarán 58 pacientes que asistieron al servicio de emergencia en el Hospital Santa Rosa en Lima, que estarán muestreados en forma de aleatoria simple.

Criterios de Inclusión

- ✓ Pacientes mayores de 18 años.
- ✓ Pacientes que asistan al servicio de emergencia del Hospital.

Criterios de Exclusión

- ✓ Pacientes que no deseen participar.

3.6 Variables y operacionalización

A continuación se muestran la operacionalización para cada una de las variables estudiadas:

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
V1: Nivel de Satisfacción del Paciente	Se medirá el grado de bienestar que expresa el paciente del hospital Santa Rosa cuando es atendido por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria	-Evaluación de la labor y actitud del enfermero -Evaluación de las condiciones sociales y ambientales	-Conocimiento del enfermero -comportamiento del enfermero -Emociones del enfermero -Lugar de atención -Accesorios para atender al paciente	Ordinal	Satisfacción buena Si: 1 Satisfacción mala No: 2
		-Evaluación de la mejoría física percibida	-Percepción del paciente a su mejoría -Función de la atención recibida		
		-Evaluación de la labor y actitud del enfermero	-Conocimiento del enfermero -comportamiento del enfermero -Emociones del enfermero		
		-Evaluación de las condiciones sociales y ambientales	-Lugar de atención -Accesorios para atender al paciente		

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
V2: Calidad de atención del personal enfermero	Es el conjunto de funciones que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa brinda a los pacientes el servicio de emergencia	-Accesibilidad	-Cuidado oportuno en base a las necesidades	Ordinal	Calidad adecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente : 4 Calidad inadecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente : 4
		-Explica y facilita	-Información clara y sencilla al paciente		
		-Conforta	-Cuidado brindado por el enfermero para generar comodidad y bienestar.		
		-Se anticipa	-Planificación previa del cuidado para prevenir complicaciones		
		-Mantiene relación de confianza	-Empatía entre el enfermero y el paciente que contribuye a su recuperación		
		-Monitorea y hace seguimiento	-Evaluación permanente que permita información del progreso del paciente.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se empleará como técnica a la encuesta para la investigación, para ambas variables (V1-V2).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable 1: El instrumento (CHS)

Autores: Modificado por Palomino, Rivera y Tocto (2019). Escala dicotómica; el cual contiene 5 factores que miden la satisfacción del paciente, Satisfacción buena Si: 1 Satisfacción mala No: 2. (35)

Variable 2: Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q)

Autores: Diseñado por Patricia Larson en 1984, posteriormente modificado por Palomino Navarro, A., Rivera Bañon, E., Tocto Velásquez, P. (2019)., el que presenta 27 preguntas divididas en las siguientes subescalas o dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se hará uso de un cuestionario tipo Likert, el cual comprende las siguientes categorías: Nunca, A Veces, Casi siempre, Siempre, Nunca.(35)

3.7.3 Validación

Variable 1: Instrumento el instrumento (CHS)

Autores: por Palomino, Rivera y Tocto (2019) Se consideraron la opinión de tres expertos, el cual obtuvo una validez aceptable para el estudio. (35)

Variable 2: Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q), diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1984, posteriormente modificado y validado por Palomino, Rivera y Tocto (2019) a través de la opinión de tres expertos, el cual obtuvo una validez aceptable para el estudio

3.7.4 Confiabilidad

Variable 1: Palomino, Rivera y Tocto (2019) el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.91, lo que conlleva que el instrumento es muy confiable para aplicarlo en el Perú.

Variable 2: Palomino, Rivera y Tocto (2019) el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.97, lo que conlleva que el instrumento es muy confiable.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

3.7.3 Plan de recolección de datos

Para la recolección de datos, se realizará las gestiones referidas a las autoridades del Hospital Gustavo Lanatta Lujan, mediante una carta de presentación dirigida a la jefa de enfermeras. Luego se coordinará con el personal de enfermería de dicha área, posteriormente se decidirá el día de las encuestas para poder efectivizarlas.

3.7.4 Análisis de datos

Luego de culminar el acopio de la información, vendrá la codificación y digitalización mediante el programa de Excel, posteriormente se introducirá los al programa estadístico de SPSS versión 26.0 para su proceso de los análisis descriptivo con tablas y gráficos y también se realizara el análisis inferencial, estableciendo la prueba de normalidad para determinar las distribución de los datos y luego se

realizara la prueba del coeficiente correlacional de R Spearman a fin de establecer e grado de relación entre las variables.

3.9 Aspectos éticos

Para esta investigación se considerará el principio de beneficencia: este se inicia con la obligación moral que trata de la manera de actuar en beneficio del resto, que integraron parte del estudio, de tal manera se evite someterlos a situaciones que coloquen en riesgo sus principios o actos que pueden generar perjuicio. Asimismo se respetará las normativas de la Universidad y de la institución de salud estudiada.

4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

N°	Actividades	Meses				
		Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021
1	Presentación del plan de tesis por parte del docente					
2	Búsqueda y recolección de los artículos y datos referidos al tema de fichado					
3	Revisión bibliográfica					
4	Revisión de las normas de la universidad					
5	Elaboración del Capítulo I Planteamiento del problema					
6	Elaboración del Capítulo II marco teórico					
7	Revisión de los capítulo por la asesora					
8	Elaboración III y IV. Hipótesis y metodología					
9	Presentación de los capítulos a la asesora					
9	Elaboración de los instrumentos de recolección de datos					
10	Validación y Confiabilidad del instrumento					
11	Elaboración del informe de tesis final					
12	Sustentación de la Tesis					

4.2. Presupuesto

Tipo	Servicios	Unidad	Costo unidad	Monto total
Recursos humanos	Investigador			
	Personal para la tabulación	6 horas	30	180.00
	Análisis estadístico			500.00
	Sub total			680.00
Adquisición de bienes	Material de escritorio (hojas, tóner de impresión, lapicero)			120.00
	Sub total			120.00
Servicios	Internet			50.00
	Impresión de cuestionarios y fotocopia de documentos			50.00
	Movilidad			150.00
	Sub total			250.00
Total general				1,050.00

5 REFERENCIAS

1. Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., Gonzalez-Lopez, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M., Loria-Castellanos, J., Campos-Navarro, L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Sal. Púb.* [online]. 2018 [consultado el 11 noviembre 2021]; 20 (2): pp. 254-257. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>.
2. Fariño-Costez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., Ocaña-Ocaña, A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Rev. Esp.* [online]. 2018 [consultado el 11 noviembre 2021]; 39 (32): p. 22. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>
3. Vera-Lorenti, F., Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Velasco Donoso, A., Llimaico-Noriega, M., Saldarriaga-Jiménez, D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Inspilip* [online]. 2018 [citado 11 de noviembre de 2021]; 2(2): p.25. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspi/article/view/97>
4. Pat-Pech, M., Soto-Morales, E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Rev. Enf. Ins. Mex. Seg. Soc.* [online]. 2018 [citado 11 de noviembre de 2021]; 25 (2): p. 119-123. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110.
5. Febres-Ramos, R., Mercado-Rey, M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [online]. 2020 [citado 11 de noviembre de 2021]; 20(3):397-403. Disponible en: DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123
6. Infantes-Gómez, F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* [online]. 2018, [citado 11 de noviembre de 2021]; 2(2): p.20. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
7. Mendoza, B., Placencia, M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con

- calidad global. *Acta méd. Perú.* [online]. 2020 [citado 11 de noviembre del 2021]; 37(1): 19-26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>.
8. Ramos Miranda, K., Podesta Gavilano, L., Ruiz Arias, R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. *Horiz. Med.* [Internet]. 2020 [citado el 11 de noviembre del 2021]; 20(3): e1248. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>.
 9. Mutre Carriel, Katherine., & González Calero, Miriam. (2020). La Satisfacción del Usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro–Ecuador. [Internet] *Más Vita*, 2(2), 31-41. [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2020 Disponible en <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/275>
 10. Gómez Guerra, Wuilman., Dávila, Fanny., Campins, Rafael., & Colmenarez, Steffany. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. [Internet] *Revista de salud pública*, 21(2), 88-98. [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2017
 11. Maggi Vera, Wendy. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Internet] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2018. Disponible en <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>
 12. Severo, R. D., Ataliba Torrino, S., Galdino, C. V., Balbino, C. M., Silvino, Z. R., & Dos Santos, L. M. Vivências de púerperas em relação ao atendimento por enfermeiras obstétricas. [Internet] *Research, Society and Development*, vol 10 (1), 1-13. [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2021 https://redib.org/Record/oai_articulo3047302-viv%C3%A4ncias-de-pu%C3%A9rpras-em-rela%C3%A7%C3%A3o-ao-part-assbkn-por-enfermeiras-t%C3%A9tricas.
 13. Caicedo Caicedo, Inés. Influencia de la atención brindada al usuario en la calidad del servicio otorgado por el personal de enfermería en el área de emergencias en un Hospital de Esmeraldas, Ecuador. [Internet] Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2021. Disponible en <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2487/1/CAICEDO%20CAICEDO%20YARISSA.pdf>

14. Martino Segura, Yesenia. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD. [Internet] Universidad Nacional de Trujillo [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2021 Disponible en <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16820>
15. Ganoza Gavidia, Liz. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Internet] Universidad Nacional de Trujillo [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2019. Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
16. Alván Mori, Gladys., & Quiroz Murrieta, Larry. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos-2020. [Internet] Universidad Científica del Perú [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2021. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%C3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1>
17. Curasi Miranda, Ericka. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019. [Internet] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2020. Disponible <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11681>
18. Ortega Loza, Guissel., Rojas Vela, Joyce., & Vargas Barrantes, Blanca. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional. [Internet] Universidad Peruana Cayetano Heredia [Consultado, 05 de Noviembre de 2021] 2019 Disponible en <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367>
19. Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. [Internet] *Espacios*, vol. 39 (50), 1-14. [Consultado, 01 de Noviembre de 2021] 2018 <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>.
20. Aguirre Bozafo, Francisco. (2018). El rol de la enfermería de práctica avanzada en atención primaria en Chile. [Internet] *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 343-346. [Consultado, 09 de Noviembre de 2021] 2018. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300646>

21. Salazar, Eustorgio, Villareal Amaris, Gloria, & Alvis Tous, Carmen. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana.: Quality of nursing care, provided by professionals, in a Colombian city. [Internet] *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108-119 [Consultado, 09 de Noviembre de 2021] 2019. Disponible en <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
22. González del Águila, Nallely., & Romero Quechol, Guillermina. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. [Internet] *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(3), 173-180. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2017. Disponible <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>
23. Coronado Zarco, Roberto., Cruz Medina, Eva., Macías Hernández, Salvador., Arellano Hernández, Aurelia., & Nava Bringas, Tania. . El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. [Internet] *Rev Mex Med Fis Rehab*, vol 25(1), 26-33. [Consultado, 01 de Noviembre de 2021] 2018 <https://www.medigraphic.com/pdf/fisica/mf-2018/mf222e.pdf>.
24. Ríos Suarez, Karollay., Ordoñez Ruiz, Yury., & Ramos Castañeda, Jorge. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes de urgencias en una institución de primer nivel. [Internet] *Cina Research*, 3(1), 52-59. [Consultado, 12 de Noviembre de 2021] 2019. Disponible en <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/172/71>
25. Malouf, Reem., Henderson, Jane., & Alderdice, Fiona. [Internet] Expectations and experiences of hospital care in the UK: a systematic review of quantitative and qualitative studies. *BMJ Open*, vol 9, 1-28. [Consultado, 12 de Noviembre de 2021] 2019 <https://bmjopen.bmj.com/content/9/8/e033358>.
26. Montero Reyes, Yanelis., Veliz Martínez, Pedro., & Jorna Calixto, Ana. Calidad de la atención en servicio de urgencias del Policlínico Emilia de Córdoba y Rubio. [Internet] *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 19(2). [Consultado, 12 de Noviembre de 2021] 2020 <http://www.revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/695/pdf>
27. Vázquez Cruz, Eduardo., Sotomayor Tapia, Javier., González López, Akihiki., Montiel Jarquín, Álvaro., Gutiérrez Gabriel, Itzel., Romero Figueroa, María., & Campos Navarro, Luz. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención

- médica. [Internet] *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2018. Disponible en <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
28. Arteta Poveda, Luis., & Palacio Salgar, Katherine. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. [Internet] *Revista de Salud Pública*, 20, 629-636. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2020. Disponible en <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
29. Ortega Morán, Catherine., Calderón González, María., Gómez Alonso, Carlos., & Muñoz Cortés, Gerardo. Satisfacción de pacientes del módulo. [Internet]. *Atención Familiar*, 24(2), 77-81. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2017. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887117300238>
30. Pat Pech, Martha, & Soto Morales, Elvia. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal Del personal de enfermería. [Internet] *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(2), 119-123. [Consultado, 01 de Noviembre de 2021] 2017. Disponible en http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110
31. Hernández-Sampieri, Roberto, and Christian Paulina Mendoza Torres. *Metodología de la investigación*. Vol. 4. México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana, 2018.
32. Toscano, Fredy. *Metodología de la Investigación*. U. Externado de Colombia, 2018.
33. Plaza, P., C. Bermeo, and M. Moreira. "Metodología de la Investigación." *Universidad Tecnica Estatal de Quevedo* (2019).
34. Mendoza Vincés, Ángela Ovilda, and Joffre Marcelo Ramírez Franco. "Aprendiendo metodología de la investigación." (2020).
35. Palomino Navarro, A., Rivera Bañon, E., Tocto Velásquez, P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Recuperado de: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A Operacionalización de variable de estudio.

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Nivel de Satisfacción del Paciente	Se medirá el grado de bienestar que expresa el paciente del hospital Santa Rosa cuando es atendido por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria (Palomino et al, 2018).	-Evaluación de la labor y actitud del enfermero	-Conocimiento del enfermero -comportamiento del enfermero -Emociones del enfermero	Ordinal	Satisfacción buena Si: 1 Satisfacción mala No: 2
		-Evaluación de las condiciones sociales y ambientales	-Lugar de atención -Accesorios para atender al paciente		
		-Evaluación de la mejoría física percibida	-Percepción del paciente a su mejoría -Función de la atención recibida		
		-Valoración del rendimiento del servicio	-Cumplimiento del horario -Cumplimiento de la medicación prescrita		
V2: Calidad de atención del personal enfermero	Es el conjunto de funciones que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa brinda a los pacientes el servicio de emergencia (Palomino et al, 2018).	-Accesibilidad	-Cuidado oportuno en base a las necesidades	Ordinal	Calidad adecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente : 4 Calidad inadecuada Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Excelente : 4
		-Explica y facilita	-Información clara y sencilla al paciente		
		-Conforta	-Cuidado brindado por el enfermero para generar comodidad y bienestar.		
		-Se anticipa	-Planificación previa del cuidado para prevenir complicaciones		
		-Mantiene relación de confianza	-Empatía entre el enfermero y el paciente que contribuye a su recuperación		
		-Monitorea y hace seguimiento	-Evaluación permanente que permita información del progreso del paciente.		

Anexo B. Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el nivel de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión Evaluación de la labor y actitud del enfermero se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión Evaluación de las condiciones sociales y ambientales del centro de salud se relacionan con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión Evaluación de la mejoría física</p>	<p>General</p> <p>Determinar como el nivel de satisfacción del paciente se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?</p> <p>Específicos</p> <p>-Establecer cómo la dimensión Evaluación de la labor y actitud del enfermero se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021.</p> <p>-Establecer cómo la dimensión Evaluación de las condiciones sociales y ambientales del centro de salud se relacionan con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p> <p>-Establecer cómo la dimensión Evaluación de la mejoría física percibida se relaciona con la</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p> <p>Específicos</p> <p>La dimensión Evaluación de la labor y actitud del enfermero se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021.</p> <p>La dimensión Evaluación de las condiciones sociales y ambientales del centro de salud se relacionan significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p>	<p>V1: Nivel de Satisfacción del Paciente</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de la labor y actitud del enfermero -Evaluación de las condiciones sociales y ambientales -Evaluación de la mejoría física percibida -Valoración del rendimiento del servicio <p>V2: Calidad de atención del personal enfermero</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accesibilidad -Explica y facilita -Conforta -Se anticipa -Mantiene relación de confianza -Monitorea y hace seguimiento 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Descriptiva Diseño: No experimental Alcance: Correlacional Población: Personal de enfermería Muestra: Personal de enfermería Técnica: Encuesta. Instrumentos:</p> <p>Cuestionario CARE Q</p> <p>Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)</p>

<p>percibida se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?</p> <p>¿Cómo la dimensión Valoración del rendimiento del servicio se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021?</p>	<p>calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p> <p>-Establecer cómo la dimensión Valoración del rendimiento del servicio se relaciona con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p>	<p>La dimensión Evaluación de la mejoría física percibida se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p> <p>La dimensión Valoración del rendimiento del servicio se relaciona significativamente con la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima 2021</p>		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo c Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Satisfacción del usuario (CHS)

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la opinión del paciente con respecto a la atención de enfermería que recibe.

No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1. SI	2. NO
1	Ambientes silenciosos		
3	Comodidad de la cama		
5	Iluminación de ambientes		
7	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
8	Le explican rutinas y procedimientos		
9	Conoce sobre su enfermedad		
10	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
11	Limpieza de los ambientes		
12	Orden de los ambientes		
13	Espacios adecuados		
14	Ambientes silenciosos		
15	Le estimulan a preguntar sus dudas		
16	Muebles adecuados en atención		
17	Ambientes silenciosos		
18	Comodidad de la cama		
19	Iluminación de ambientes		
20	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá		
21	Le explican rutinas y procedimientos		
22	Conoce sobre su enfermedad		
23	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización		
24	Limpieza de los ambientes		
25	Orden de los ambientes		
26	Espacios adecuados		

Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q)

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera.

No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución. Nunca: 1

A veces: 2

Casi siempre: 3

Siempre: 4

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

Nº	ITEMS	1. NUNCA	2. A VECES	3. CASI SIEMPRE	4. SIEMPRE
	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo				
	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones				
	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades				
	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido				
	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted				
	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente				
	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas				
	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud				
	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación				
	La enfermera se preocupe por la alimentación del paciente				
	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita				
	El personal de enfermería está atento a su evolución				
	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal				

	Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería				
	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación				
	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería				
	El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia				
	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería				
	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				
	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente				
	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente				
	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama				
	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida				
	La auxiliar de enfermería le pregunte cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir				