



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo académico

Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de ESSALUD –
Lima, 2023

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

Presentado Por:

Autora: Sernaqué Mendoza, Mayra Sarela

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3594-0735>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

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

Yo, Sernaqué Mendoza, Mayra Sarela, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 14 (Catorce) %, con código oid:14912:279892467, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Sernaqué Mendoza, Mayra Sarela
 DNI N° 47288683



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
 DNI N° 46992019

Lima, 29 de Junio de 2023

DEDICATORIA:

A Dios y Mi Familia por haberme guiado a muchos de mis logros entre los cuales se incluye este y me han motivado a alcanzar mis metas y anhelos.

AGRADECIMIENTO:

A Dios quien me ha guiado y me ha fortalecido para seguir adelante.

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel
Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

JURADO

Presidente : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Vocal : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Índice General

Contenido	Pág.
Índice General.....	vii
Índice de Anexos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento de Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2 Problema Específico.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivos Generales.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación de la Investigación.....	6
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodológica.....	6
1.5 Delimitación de la Investigación.....	7
1.5.1 Temporal.....	7
1.5.2 Especial.....	7
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	¡Error! Marcador no definido.
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.2.1 Calidad de Atención.....	12
2.2.2 Calidad de Atención de Enfermería.....	13
2.2.3 Dimensiones de la Calidad de Atención.....	14
2.2.4 Nivel de Satisfacción.....	15
2.2.5 Dimensiones de Satisfacción del Usuario.....	15
2.2.6 Paciente de Emergencia.....	16
2.2.7 Servicio de Emergencia.....	16
2.3 Formulación de Hipótesis.....	17

2.3.1	Hipótesis General.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.1	Hipótesis Específico.....	¡Error! Marcador no definido.
3.	METODOLOGÍA	19
3.1	Método de la Investigación	19
3.2	Enfoque de la Investigación.....	19
3.3	Tipo y Nivel de Investigación.....	19
3.4	Diseño de la Investigación.....	19
3.5	Población, Muestra y Muestreo	20
3.6	Variables y Operacionalización	22
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	1
3.7.1	Técnicas e Instrumentos.....	1
3.7.2	Descripción de Instrumentos.....	1
3.7.3	Validación.....	2
3.7.4	Confiabilidad.....	3
3.8	Plan de Procesamiento y Análisis de Datos	4
3.9	Aspectos Éticos.....	5
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	7
4.1	Cronograma de Actividades.....	7
4.2	Presupuesto	8
5.	REFERENCIAS.....	9

Índice de Anexos

ANEXOS	18
Anexo N° 01. Instrumentos para recolección de datos	21
Anexo N° 02. Consentimiento informado.....	23
Anexo N° 03. Matriz de consistencia	19

Resumen

La calidad de atención universalmente es muy conocido y de aplicación prioritaria en todo nivel organizacional. En tal sentido, la calidad de atención en salud es la optimización de los procesos en la prestación de salud con altos estándares de calidad en el diagnóstico y tratamiento del paciente; de tal manera reducir los posibles incidentes y eventos adversos que puedan complicar al paciente, por lo tanto debe ser un compromiso que deben asumidos por el equipo multidisciplinario. El objetivo de la investigación es “determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de EsSalud. Lima-2023”. El método empleado será un estudio será hipotético - deductivo, cuantitativa, observacional, básica, descriptivo, observacional no experimental, transversal. La muestra será seleccionada probabilísticamente y estará constituida por 359 usuarios (pacientes) que concurren en situación de emergencia al hospital. La técnica empleada será encuestas y su instrumento el cuestionario SERVQUAL fue modificada por el MINSA para los establecimientos de salud, dichos instrumentos a emplearse serán válidos y confiables de alta consistencia. El estudio se ejecutará entre octubre, noviembre y diciembre del 2023. Los datos obtenidos serán calificación, clasificación, tabulación y de ser pertinente con la codificación empleando sistemas de información de Excel 2013 y el análisis de los datos será empleando el SPSS 28. Los resultados serán ilustrados en tablas y gráficos según corresponda, luego serán analizados e interpretados, posteriormente serán discutidos. Se empleará la prueba de estadística Rho de Spearman por ser un estudio descriptivo de datos no paramétricos.

Palabras claves: Satisfacción, paciente, calidad atención, enfermería, emergencia, hospital

Abstract

The quality of care is universally well known and a priority application at all organizational levels. In this sense, the quality of health care is the optimization of the processes in the provision of health with high quality standards in the diagnosis and treatment of the patient; in such a way to reduce the possible incidents and adverse events that can complicate the patient, therefore it must be a commitment that must be assumed by the multidisciplinary team. The objective of the research is "to determine the level of patient satisfaction regarding the quality of care of the nursing staff in the Emergency service of an EsSalud Hospital. Lima-2023". The method used will be a hypothetical - deductive, quantitative, observational, basic, descriptive, observational, non-experimental, cross-sectional study. The sample will be selected probabilistically and will consist of 359 users (patients) who attend the hospital in an emergency situation. The technique used will be surveys and its instrument, the SERVQUAL questionnaire, was modified by the MINSA for health establishments, said instruments to be used will be valid and reliable with high consistency. The study will be carried out between October, November and December 2023. The data obtained will be classification, classification, tabulation and, if pertinent, with coding using Excel 2013 information systems and the data analysis will be using SPSS 28. The results They will be illustrated in tables and graphs as appropriate, then they will be analyzed and interpreted, later they will be discussed. Spearman's Rho statistical test will be used as it is a descriptive study of unparamented data.

Keywords: Satisfaction, patient, quality care, nursing, emergency, hospital

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento de Problema

La calidad de atención y satisfacción del usuario está íntimamente relacionado y su aplicación en el contexto actual; de tal manera, es prioritario por los gestores independientemente de su nivel organizacional tanto en sector público y privado. La finalidad de la calidad es la optimizar la prestación de bienes y servicios con un alto grado de estándar internacional de la calidad para reducir riesgos y eventos que negativamente influyan en el proceso de atención; en tal sentido, en el sector salud es un deber que debe ser asumido por el equipo de salud de manera multidisciplinario (1).

En la actualidad la comunidad europea y americana que prestan servicios de salud vienen enfocando sus procesos con cierto valor agregado, de tal manera renuevan y reducen los riesgos en cada etapa de atención. Por otro lado, la calidad es la base primordial en el sistema de salud y que debe ser valorado por quienes gestionan los servicios de la salud (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) puntualiza sobre la calidad de atención es brindar a los pacientes un conjunto de servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para lograr los mejores resultados con riesgos mínimos y alto grado de satisfacción para el paciente (3). Asimismo, en el Perú la notoriedad de “la calidad de atención” se remontan entre los fines de los años 1990, donde el Ministerio de Salud peruano dispuso que sus dependencias deben enfocarse en optimizar sus procesos para garantizar la calidad de atención enfocado al paciente; para tal efecto, adoptaron distintas mecanismos y sistemas de la gestión de calidad, en consecuencia establecieron un

conjunto de principios y normas de la calidad en un documento técnico y éstas serían de aplicación referencial en el ámbito sanitario(4).

En el sector salud y en especial en los hospitales existe deficiencias en la prestación de calidad de atención, éstas deficiencias serían por muchos factores entre ellos presupuestarias y falta de recurso humano. En los servicios hospitalarios el desempeño y las actividades del personal de enfermería son mucho más visible que cualquier otro profesional de la salud; es por motivo pertinente fortalecer el sistema de gestión de la calidad en todos los niveles y contextos de atención con enfoque al paciente y su familia según corresponda (5).

La calidad de atención de enfermería no es un concepto muy remota sino es practicado y aplicado en todo nivel de atención de salud sea público o privado, en tal contexto, el propósito no sólo se basa en hacer bien las cosas de manera oportuna sino es la mejora integral y continua de la calidad; no obstante, ocurrieron muchas excusas en tiempos anteriores en sentido que la calidad tenía alto costo, pero con el tiempo demostró lo contrario, que consistía en preservar un calidad de servicio que a lo largo plazo resultó ser rentable y ocasionaría costos óptimos para las instituciones (6).

La calidad de atención es la práctica que fueron sentidas por los usuarios y expresado en términos de satisfacción o insatisfacción en respecto a la atención recibida, dicha satisfacción o insatisfacción generalmente no siempre tiene proporción absoluta con los atributos técnicos ni científicas, sino también está relacionado otras actitudes como los sentimientos de aquejo, felicidad, resguardo, visión, investigación que es expresada respecto al servicio recibido (7).

A consecuencia de muchas investigaciones respecto a la calidad de atención, en nuestro País hubo muchas presiones quizás algunas hasta deshumanizados en el recurso humano que brinda la atención al usuario, al respecto es necesario establecer mecanismos inclusivos para desarrollar de la mejor forma la calidad en todos los niveles del proceso de prestación de asistencia sanitaria (8).

En respecto al presente estudio, existen un conjunto de investigaciones similares y de muchos de ellos su impacto generalmente no son difundidas; asimismo, existen investigaciones de mayor alcance y son acogidas por los gestores de la calidad; la finalidad del presente es obtener resultados en un momento determinado y poner a disposición de la entidad donde se llevará cabo el estudio para optimizar la calidad en los servicios de salud. Además, existen sugerencias de los usuarios en respecto a la prestación de salud que brindan los profesionales deben mejorar en todo nivel de atención (9).

El seguimiento y monitoreo de las normas de calidad se realizan siguiendo los lineamientos establecidos en los documentos técnicos no únicamente en lo que respecta la satisfacción de los usuarios sino también de su entorno familiar (10).

Tanto en teoría, práctica y metodológica la presente investigación es un muy común y similar a otras investigaciones. Todo usuario en su condición de paciente recurren a los establecimientos de salud sobre todo a los hospitales en busca de su mejoría de las condiciones de su salud; en tal sentido, la atención del profesional de enfermería es visible y en consecuencia dependerá mucho de su desempeño del personal para luego ser evaluado por los pacientes sea como satisfacción o insatisfacción del servicio prestado. Bajo esta perspectiva, el presente trabajo de investigación está trazado para formular mejores opciones de solución de los resultados obtenidos.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un hospital de ESSALUD – lima, 2023?

1.2.1 Problema Específico

- a) ¿Como se relaciona la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?
- b) ¿Como se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?
- c) ¿Como se relaciona la dimensión capacidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?
- d) ¿Como se relaciona la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?
- e) ¿Como se relaciona la dimensión empatía de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar cuál es la relación entre la Calidad de Atención del personal de Enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.
- b) Identificar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.
- c) Identificar la relación entre la dimensión capacidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.
- d) Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.
- e) Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Teórica

La justificación teórica tiene un fin que es de generar razón y argumento académico sobre un conocimiento ya existente; de tal manera, comprobar con otra teoría y resultados disponibles que busca soluciones de un caso particular.

Asimismo, la teorista Florencia Nightingale quien hace referencia con su teoría sobre la calidad de cuidado de la Enfermería está vinculada con las variables de estudio.

Mediante el estudio se pretenderá dilucidar y de cual predecir las bases teóricas; asimismo se pretenderá realizar un análisis de un estudio generalmente explicativo; de tal modo, se explicará la investigación desde las bases técnico científico básico.

Por otro lado, mediante esta investigación se proporcionará bases teóricas a los investigadores venideros y será de utilidad como estudio referencial.

1.4.2 Metodológica

Es aquello donde el investigador hace referencia un método o un nuevo mecanismo para producir un conocimiento nuevo de carácter confiable y válido.

La metodología empleada será empleada como bases y referencial para las futuras investigaciones, bajo esa lógica ayudará en el presente.

1.4.3 Práctica

La justificación práctica es la propuesta que proviene de los resultados del estudio, donde el investigador plantea alternativas y estrategias para dar solución a un problema; de tal manera, contribuir a mejorar o resolver un caso particular.

En esta investigación, siguiendo los objetivos previstos, esta investigación sostendrá de aspectos técnicos de fondo y forma a seguir según lo establecido en el esquema

propuesta por la institución universitaria. Los resultados obtenidos serán meramente referencial para aquellos gestores de la calidad a fin de modular y replantear sus procesos para mejora de calidad. Asimismo, será de referencia para plantear nuevas estrategias para mejorar ciertas falencias en la prestación de la salud. Finalmente los beneficiarios directos serán los usuarios en condición los pacientes y su entorno familiar.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Temporal

El siguiente proyecto de investigación se realiza en el mes de agosto del 2023.

1.5.2 Especial

Dicho estudio se realizará en un Hospital de ESSALUD de Lima en el Servicio de Emergencia el cual está ubicado en el distrito de la Victoria del Departamento de Lima entre los meses previstos en el presente estudio.

1.5.3 Población o Unidad de Análisis

La Población o unidad de análisis para el proceso de ejecución del estudio será el personal de Enfermería que labora en el Área de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Leyes (12), en el 2021, en Ecuador; en su estudio tuvieron el propósito de “*Analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C de San Rafael*”. El método empleado fue descriptiva cuantitativa. Participaron para el estudio los 96 usuarios que asistieron de manera espontánea al área de emergencia. Resultando siempre buena la comunicación entre enfermera y el paciente en un 90%. Concluye que el nivel de satisfacción fue en un 98% respecto al desempeño del personal de enfermería. Por otro lado, los usuarios percibieron que la formación del personal de enfermería en un 58% de muy buena, el 47% tuvo el interés de resolver sus problemas fue percibida “bien” y el 89% percibieron en la resolución rápida de las dolencias del paciente fue “bien”.

Hernández et al. (13), en el 2021, en Cuba; en su investigación tuvieron la finalidad de “*Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería en emergencia de un Hospital de Cuba*”. La metodología empleado fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Estaba constituido por 195 usuarios en condición de pacientes como muestra seleccionadas aleatoriamente. Se emplearon como instrumento “el cuestionario SERVQUAL”. Cuyos resultados arrojaron que la dimensión elementos tangibles 6,19 de expectativa media y en percepciones 6,59; en cuanto a la dimensión fiabilidad obtuvo 6,20 como media expectativas y en percepción 6,59; por otro lado, en capacidad de respuesta la expectativa media fue de 5,85 y en percepción de 5,98; en la

seguridad obtuvo como expectativa media de 6,26 y en percepción 6,63; y por último en la dimensión empatía obtuvo expectativa media de 6,21 y en percepciones 6,61 .

Barajas e Hijós (14), en el 2018, en España; en su estudio tuvieron la finalidad de *“Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del cuidado que recibe por parte de las enfermeras en la emergencia de un hospital general e identificar los factores que influyeron sobre los resultados en la percepción de la calidad de los cuidados”*. La metodología empleada fue transversal y descriptivo. El cuestionario utilizado fue “Care-Q” de 46 ítems agrupados en 06 subescalas. Los resultados indican que la dimensión que obtuvo una mayor aceptación fue “Accesibilidad” y la menor puntuación “Explica y facilita”. El otro resultado que no tuvieron diferencias significativas de otras subescalas. Sólo la sub escala “Conforta” obtuvo como mayor satisfactorio en los pacientes frente a la atención, siendo una diferencia de significancia estadística ($p < 0,05$) .

Rios y Ramos (15), en el 2019, en Colombia; se ejecutaron estudios con el objetivo de determinar la *“Calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios de emergencia en una entidad de salud en Colombia”*. Realizaron revisión de artículos de los últimos 10 años relacionado al tema en estudio. La búsqueda de información bibliográfica fue en Medline, Scielo y Elsevier, consiguiendo un total de 49 artículos descriptivos y analíticos. Obteniendo como resultado que la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención de enfermería fue de 77% que representa una calificación media y su desempeño se encuentra muy valorada donde el personal de enfermería desempeña un rol enormemente transcendental .

Maggi (16). En el 2018 se realizó estudios en Ecuador con el propósito de “evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención en los servicios

de emergencia en el Hospital General de Milagro”. Para el estudio tomaron como muestra de (357 pacientes). Emplearon como instrumento “SERVQUAL” de cinco dimensiones. El estudio fue analítico y transversa. Los resultados arrojaron que las dimensiones seguridad, fiabilidad, tangibilidad y empatía existe alta insatisfacción de los pacientes de emergencia en el referido hospital; por otro lado, la dimensión de capacidad de respuesta estuvo de satisfacción parcial, asimismo las expectativas y las percepciones arrojaron de valoración baja. En cuanto la seguridad y el trato al paciente fue deficiente .

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Reyes (17). En el 2021 se ejecutó la investigación con el propósito de “determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias”. Estaba constituida por 179 usuarios en condición de paciente como muestra, se empleó la encuesta como técnica. Los resultados indican una calidad de atención regular con un 56.4%, seguidamente se ubica la calidad de atención buena con el 23.5% y finalmente el 20.1% refieren de calidad de atención malo; por otro lado, el 75.4% manifiestan y sólo el 24.6% manifiestan satisfacción plena. Entonces concluyen que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente siendo un valor $p= 0.000$.

Alabán (18). En el 2020 se realizó estudios con el propósito de “determinar la relación que existe entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020”. La investigación realizada fue cuantitativa, transversal, descriptiva y correlacional. Estaba conformada por 336 usuarios adultos entre 18 a 65 años como muestra. Como instrumento de medición fueron para cada variable. Los resultados arrojaron que la calidad de atención buena

representaron en un 76,5%, el 21,1% regular y sólo el 2,4% mala. En lo que respecta a las actitudes del paciente, el 76,2% de los usuarios quedaron satisfechos del cuidado de enfermera y 23,8% fueron insatisfechos. En conclusión, existen relación entre las dos variables con un $p = 0.000$, de 0.946 de correlación considerado alta y un nivel de significancia de 0.01 .

Velásquez et al. (19). En el 2020 se ejecutaron un trabajo de investigación con la finalidad de “determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación al cuidado de Enfermería en el servicio de Emergencia en el Hospital II Essalud de Abancay - 2020”. La investigación realizada fue descriptiva, cuantitativa; no experimental, transversal. Los 65 usuarios en calidad de pacientes que concurrieron al área de emergencia fueron tomados como muestra. Como resultado obtuvieron que el 39.3% usuarios manifestaron con una regular satisfacción y el 33.9% con buena satisfacción, con satisfacción deficiente el 14.3% y sólo el 12.5% con excelente satisfacción .

Beraun (20). En el 2019 se realizó estudios con el propósito de “establecer el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia en relación a la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital I - EsSalud Tingo María”. La investigación fue cuantitativa, transaccional, descriptiva y correlacional. Los 35 pacientes que concurrieron como pacientes de emergencia conformaron como muestra. El instrumento empleado fue el cuestionario de satisfacción - Care-Q y la guía de observación. Como resultado obtuvo un nivel correlacional de 0.691 con una significancia de $p < 0,005$ a un nivel de confiabilidad de 95%. Entonces concluye que cuanto más alta es la calidad de atención del personal de enfermaría que también es alta el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren al área de emergencia .

Orè (21). En el 2019 se realizó estudios con el propósito de “determinar el nivel de satisfacción de los paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia, en relación a la Accesibilidad, Explica y Facilita, Conforta, Se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza, Monitorea y Hace Seguimiento”. El estudio fue aplicativa, cuantitativa, descriptiva, de corte transversal. Conformaron como muestra los 210 usuarios que concurrieron en calidad de pacientes de emergencia. Los resultados obtenidos fue que el 41.4% de los usuarios percibieron medio nivel de satisfacción, un alto nivel el 40.9% y el 17.6% de bajo nivel de satisfacción en relación a la calidad de atención del personal de enfermería en el área de emergencia.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de Atención

Son las exigencias y necesidades satisfechas del usuario individual o colectivo. Se fundamenta de un cambio de los objetivos de las entidades mejorando el rendimiento en la prestación de los servicios y minimizando los riesgos o eventos negativos que puedan influir en los usuarios; en tal sentido, elevar los niveles de calidad para alcanzar el reconocimiento social por la excelencia en la asistencia médica. Asimismo, la calidad de la atención constituye un instrumento estratégico porque brinda un valor agregado en la oferta de prestación de bienes y servicio (22)

En cuanto a la salud, la calidad de la atención conlleva a un acto de prestación de servicios con mejores estándares en el diagnóstico y tratamiento de la salud. Asimismo, involucra mejorar los procesos desde un punto de vista preventiva hasta rehabilitación empleando los mejores herramientas en la gestión y equipamiento; de tal manera, que el paciente sea el beneficiario y que sus requerimiento sean satisfechas (23).

2.2.2 Calidad de Atención de Enfermería

La calidad de atención de enfermería emergió en la comunidad europea por vez primera por una distinguida dama enfermera Florence Nightingale, quien desempeñaba como educadora y trabajadora en campo sanitario; entonces propuso “la calidad del cuidado de la enfermería”, planteando como solución a una sociedad despótica, oprimida y machismo. Entonces la calidad de atención del personal de salud (enfermería) es un conjunto de los procesos, procedimientos y tareas que están enfocadas a la mejora de la salud del paciente empleando los criterios técnico-científicos y con la sujeción de ética profesional en todo momento la prestación de servicios. Por otro lado, la calidad es la asistencia clínica desempeñada por la enfermera de manera oportuno, personificado, humanizado, permanente y eficaz en relación a los nuevos modelos de calidad con la finalidad de alcanzar la satisfacción del usuario, familia y comunidad en su contexto global (24).

La labor asistencial del profesional de enfermería está relacionado a un conjunto de deberes y derechos en la institución donde presta servicios en el cuidado y atención al paciente, entre otros aspectos es el monitoreo de signos vitales, administración de fármacos según prescripción médica, manejo de kardex de enfermería, etc., este labor particular propio de la profesión exige al profesional tener un alto grado de competencias y destrezas, en tal sentido cumplir con las expectativas del paciente mediante una oportuna y adecuada atención; de tal manera, contribuir en el restablecimiento del bienestar del paciente de manera eficiente e idónea (25).

El personal de salud (enfermería) debe mostrar compromiso humanístico, profesionalismo y empatía en los pacientes brindando atención y cuidado en los aspectos de índole psicofisiológicas y sociales. En tal sentido, la calidad de atención por el personal

de enfermería, no solamente debe enfocarse en los atributos prácticos y mecánicos, sino también involucrarse a la atención humanizado, interesarse del dolor y angustia de los usuarios, que involucra atención con empatía y con ética profesional, a esto sumando los conocimientos científicos adquiridos en la experiencia o formación todo en beneficio del usuario (26).

La enfermera posee alta responsabilidad de preservar la calidad en el cuidado del paciente, y responde su actuar ante la institución y al gremio de enfermería de cumplimiento de las normas, la ética, las leyes. Por otro lado, como profesional de la salud contribuye en el cuidado y satisfacción de los usuarios. Las instituciones que prestan asistencia médica optan como estrategia la permanente monitoreo, supervisión y evaluación sobre la satisfacción de los pacientes con finalidad de mejorar sus procesos y tal manera alcanzar calificación óptima en relación a la calidad de atención obtenida, que finalmente la institución es el beneficiario en cuanto a los servicios que brinda en los servicios de emergencias (27).

2.2.3 Dimensiones de la Calidad de Atención

Elementos Tangibles: son las instalaciones físicas, personal, equipos y recursos humanos capacitados donde el usuario percibe buena calidad de atención (28).

Seguridad: los conocimientos adecuados para brindar confianza al usuario, siguiendo las normas adecuadas y en momento adecuado (29).

Empatía: es el sentimiento mutuo de las emociones, entender a los usuarios sus necesidades través de una atención individualizada (30).

Fiabilidad: Es decir, el personal de salud brinda información bien al usuario de modo preciso y convincente (31).

Capacidad de Respuesta: Es la atención eficiente, la disposición con que se pretende brindar la atención al usuario con la mayor rapidez y con la mayor experiencia. (32).

2.2.4 Nivel de Satisfacción

Es el escalafón que califican los usuarios respecto a un bien o servicio, independientemente si sus expectativas individuales o colectivas fueron satisfechas. La satisfacción de los usuarios responde a los beneficios, aspiraciones y confort obtenido; asimismo, se considera que el beneficio recibido es el resultado entre las expectativas y la satisfacción (33).

Se define el nivel de satisfacción como el resultado de un conjunto de productos y servicios brindados a la medida del usuario. La satisfacción del usuario es el reflejo o resultado de atención recibida sea producto o servicio, por ende, la calidad es un elemento de alto valor que se logra alcanzar con ciertos estándares de confianza, reputación y credibilidad. En tal sentido, el usuario es el actor principal de los servicios hospitalarios cuando acuden a los servicios de salud con uno o más problemas de salud, hace como cualquier usuario sea como persona, una familia en la sociedad (34).

2.2.5 Dimensiones de Satisfacción del Usuario

Digno y Respetuoso: El trato y respeto es la percepción que obtiene los usuarios hacia el personal de salud, logrando una buena satisfacción, todo usuario tiene derecho a un trato digno por quienes brindan servicios de salud (35).

Cortesía y amabilidad: El personal que presta servicios de salud debe satisfacer al usuario demostrando el respeto y tener un trato humanizado, personalizado, brindando información de buena calidad (36).

Competencia profesional: la importancia de las competencias profesional es favorable porque mejoran sus relaciones con otras instituciones y con los usuarios (37).

2.2.6 Paciente de Emergencia

Es aquel usuario con alteraciones súbitas y fortuitas, en caso de no ser intervenida de manera precoz puede agravar su salud de tal manera hasta correr el riesgo de perder la vida, dejar daño temporal o permanente. Estos pacientes son calificados con daños de prioridad I y II (38).

Según la OMS la emergencia es aquella situación clínica que por una asistencia conlleva a la muerte de manera instantánea. Por otro lado, la Asociación Médica Americana (AMA) define como una circunstancia que requiere de atención oportuna por cuanto que el paciente está en riesgo inmediato de perder la vida o adquirir la falla irreversible de algún órgano. Es la situación de salud repentina que se presenta un individuo corriendo una alta probabilidad de riesgo para su vida y que necesita una atención inmediata de diagnóstico y tratamiento (39).

2.2.7 Servicio de Emergencia

Es unidad orgánica de línea de un establecimiento hospitalario que está destinado para la atención de casos de emergencias a pacientes en condiciones de urgencia que corre riesgo su vida. Es un servicio que depende de la alta dirección de una entidad de salud en que brinda la atención las 24 hrs a los pacientes que acuden por alguna complicación de su salud. Por otro lado, de acuerdo a su capacidad resolutive resuelven distintas patologías y daños (38,39).

2.3 Formulación de Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y nivel satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – lima, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – lima, 2023

2.3.2. Hipótesis Específico

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.

Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la Investigación

El estudio al cual se aspira ejecutar es Hipotético - deductivo, por lo que se analizará una hipótesis de la teoría y se recopilara evidencia empírica observable para ser probada. (40).

Enfoque de la Investigación

Por sus características previstas el estudio será cuantitativa. Es cuantitativa ya que nos permitirá medir los datos obtenidos empleando las ciencias con principios de exactitud como las ciencias naturales, matemáticas y estadística; entonces, se describirá y se analizarán los resultados obtenidos según sea el caso o las características del estudio y en estricta concordancia con los variables a estudiarse (41,42).

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de la investigación será Aplicada, porque está estrictamente basado en los conocimientos conceptuales, teóricos, y generalidades (43). El propósito primordial de este estudio será de obtener y recoger la información en un determinado espacio de los fenómenos observados para deducir, dilucidar y anunciar los elementos básicos que rigen la realidad (44).

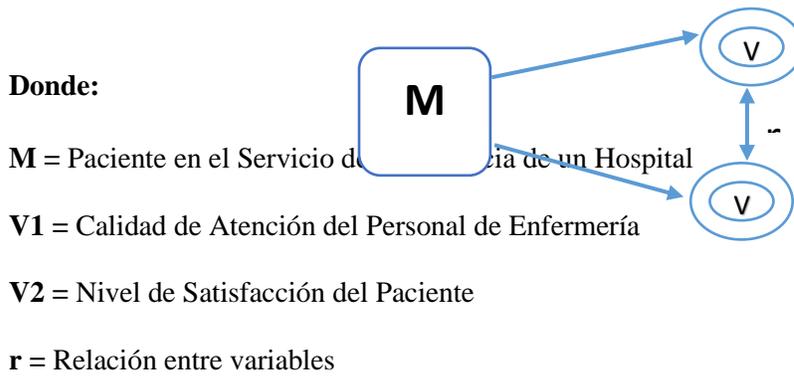
El Nivel de investigación que se pretende realizar será de naturaleza descriptiva porque se describirán las tipologías de la muestra en estudio sin alterar su origen; es decir, no habrá manipulación alguna por el investigador (45).

3.3 Diseño de la Investigación

Se empleará como diseño no experimental y observacional en donde las variables no serán materia de manipulación. Por otro lado, el estudio será transversal porque se ejecutará en

un periodo establecido; asimismo, es descriptivo correlacional porque se describirá y se relacionará las variables de estudio, considerando sus características primordiales (46,47)

Bajo esa proposición la investigación se expresará según el esquema siguiente:



3.4 Población, Muestra y Muestreo

Población: Es aquel posee un conjunto de atributos (finita o infinita) que tienen las características comunes y semejantes que los componen (48).

La población en estudio estará constituido por todos los usuarios en condición de pacientes que concurren a los servicios de emergencia entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2023. N = 5500.

Muestra: Es la parte representativa de una población que posee exactamente las tipologías semejantes y comunes que son significativos para el estudio (48).

Muestreo: Es la técnica generalmente estadístico y no estadístico que se emplea para la selección de la unidad de análisis que son representativos de la población de estudio (48).

El muestreo para el presente estudio será probabilística de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n : Muestra inicial

N : Población = 5500

Z : Nivel de confianza para generalizar los resultados (Valor Z en tabla IC 95% = 1.96)

E: Error aceptable de 5% = 0.05

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso (1-p) = 0.5

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (5500)}{(0.05)^2 (5500-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = \frac{5282.2}{14.7079} = 359$$

La muestra a emplearse para el presente proyecto será de 359 pacientes.

Criterios de inclusión:

- Debe ser mayoría de edad.
- No tener antecedentes psiquiátricos.
- Tenga la aceptación para colaborar en el estudio

Criterios de exclusión:

- No serán incluido para la investigación usuarios en condición de paciente menores de 18 años.
- Será excluido los pacientes que no sean atendidos por emergencia.
- Pacientes que no están en condiciones de colaborar en la investigación.

3.5 Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Nivel de satisfacción

A Continuación, la tabla de operacionalización de las Variables :

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Variable 1: Calidad de atención	La calidad de atención del personal de enfermería es el conjunto de habilidades, destrezas y desempeño profesional en el desarrollo de sus actividades. De tal manera, los usuarios perciben como experiencia durante su estancia hospitalaria sobre la respuesta a sus necesidades sanitarias (49).	Las dimensiones estarán establecidas según modelo SERVQUA, los indicadores serán valorados por los niveles y rangos. Valoración general o global de la variable calidad de atención: Bajo nivel: 22 – 51 puntos, medio nivel: 52 – 81 puntos, Alto Nivel: 82 – 110 puntos.	Elementos Tangibles	Capacidad instalada Recursos Humanos Equipos Operativos	Ordinal	Bajo nivel = 4 – 9 Medio Nivel = 10 – 15 Alto Nivel = 16 – 20
			Seguridad	Identificación del paciente Eventos Adversos Información Terapéutica		
			Capacidad de Respuesta	Información Rapidez Ayuda		
			Fiabilidad	Tiempo Interés		

			empatía	Atención personalizada priorización paciente Tiempo de dedicación al paciente	
Variable 2: Nivel de satisfacción	Es el escalafón en términos nominales percibido por los usuarios sobre el desempeño del personal de salud (enfermería) donde sus expectativas fueron satisfechas, lo que implica a la enfermera entre otros aspectos la forma de comunicación verbal y no verbal al paciente sobre su salud (49).	El nivel de satisfacción se clasificará por sus dimensiones, luego serán valoradas para medir por sus niveles y rangos serán evaluadas por sus niveles y rango. Valoración general o global de la variable calidad de atención: Bajo nivel: 24 – 55 puntos, medio nivel: 56 – 88 puntos, Alto Nivel: 89 – 120 puntos.	Trato digno y respetuoso Cortesía y Amabilidad	Disposición para resolver problemas Confiabilidad Capacidad de escucha Trato Cortes	Ordinal Bajo nivel = 7 – 16 Medio Nivel = 17 – 26 Alto Nivel = 27 - 35

Competencia
profesional

Profesionalismo
Competencia

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas e Instrumentos

Los investigadores emplean un procedimiento que es la técnica para recolectar un conjunto de datos de una muestra en estudio (50). Entonces para la investigación que se pretende realizar la técnica empleada será encuesta.

Entonces, toda técnica cuenta de un instrumento que es empleado para obtener información (50). En tal sentido, el instrumento a emplearse para la investigación será cuestionario para cada variable.

3.6.2 Descripción de Instrumentos

Es la explicación narrativa de manera detallada las características y atributos de un instrumento que se empleará en el proceso de investigación.

Instrumento para la valoración de la calidad de atención

La encuesta original SERVQUAL fue modificada por el MINSA para los establecimientos hospitalarios, dicho instrumento consta de 22 ítems y con sus 05 dimensiones

Fiabilidad: 01 al 05

Capacidad de respuesta: 06 al 09

Seguridad: 10 al 13

Empatía: 14 al 18

Aspectos tangibles: 19 al 22

Para valorar las escalas será tipo Likert de la siguiente manera:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

La Valoración general o global de la variable calidad de atención:

Bajo nivel: 22 – 51 puntos

Medio nivel: 52 – 81 puntos

Alto Nivel: 82 – 110 puntos.

Instrumento para la valoración de nivel de satisfacción del usuario

El instrumento consta de 24 ítems y de 03 dimensiones:

Trato digno y amabilidad: 1 al 7

Cortesía y amabilidad: 8 al 17

Competencia profesional: 18 al 24

Para valorar las escalas será tipo Likert de la siguiente manera:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

La Valoración general o global de la variable satisfacción del usuario:

Bajo nivel: 24 – 55 puntos,

Medio nivel: 56 – 88 puntos,

Alto nivel: 89 – 120 puntos.

3.6.3 Validación

La validez es la potencialidad de un instrumento para medir de manera específica y apropiada donde responda su finalidad al cual fue diseñada para tal efecto debe cumplir los ciertos componentes como contenido, criterio y constructo. Generalmente son puestas a disposición de expertos para su validación.

Validez calidad de atención.

SERVQUAL es un cuestionario (instrumento) de uso universal que fue propuesta por el “Instituto latinoamericano de Calidad en los servicios” y adaptado por Taipe (2019) para los servicios de emergencia donde el instrumento fue puesto a juicio de 05 expertos en el campo hospitalario y con trayectoria en la investigación, obteniendo como resultado de la validez la prueba binomial $p= 0.0461$ que resulta ser válida (51).

Validez satisfacción del usuario

Los cuestionarios (instrumentos) de la satisfacción del usuario fueron adaptados por Mendoza y Lora (2020), dichos cuestionarios fue puesta a juicio de 05 expertos en la investigación en salud, la evaluación fue bajo las nociones de coherencia, consistencia y pertinencia, obteniendo como valor del coeficiente de V de Aiken 0.80 donde el valor obtenido tiene alta validez (52).

3.6.4 Confiabilidad

La confiabilidad es el indicador del grado de efectividad de un instrumento que al ser aplicadas de manera repetida a un mismo y en las mismas condiciones a un sujeto arroja los mismos resultados; en tal sentido, es ineludible probar el sobre una población pequeña como prueba de piloto que en un promedio sugerido sería 20 sujetos.

Confiabilidad calidad de atención

Los cuestionarios (instrumentos) a aplicarse para el presente estudio fue adoptado por Taipe (2019), donde al realizar la prueba de confiabilidad obtuvo un valor de 0.74 como solidez interna de α de Cronbach lo que confirma de confiabilidad alta (51).

Confiabilidad satisfacción del usuario

La confiabilidad del instrumento sobre la satisfacción del usuario indica que al excluirse de algún ítem en el cuestionario habría la probabilidad aumente o disminuya el grado de confiabilidad interna del test, lo que nos ayuda a reformular los cuestionarios (53). En el presente trabajo se empleará lo adoptado por Casaño (2017) con una confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach 0.867, lo que indica que existe alta confiabilidad del instrumento a utilizar (53).

3.7 Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Como primer paso es gestionar ante la institución educativa la aprobación del proyecto de tesis adjuntando el borrador y esperar que la entidad asigne el asesor de tesis. Acto seguido, se gestionará ante a la autoridad máxima del Hospital la autorización para la ejecución del estudio. A su vez, con la autorización del hospital se solicitará la inscripción del proyecto de tesis en la Universidad. Luego, se cronogramará las fechas de reunión con las jefaturas involucradas del proceso de atención de las emergencias y establecer mecanismos de recopilación de información. Posteriormente, se procederá con las encuestas según cronograma establecido para lo cual previo al proceso de recolección de datos se procederá con la lectura como parte del consentimiento informado y por consiguiente procederá con la firma a cada encuestado, el tiempo máximo para la encuesta no será superior a los 15 minutos. La recopilación de los datos será entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2023. Una vez finalizada la recolección de datos se procederá con la calificación, clasificación, tabulación y de ser pertinente con la codificación empleando sistemas de información de Excel 2013 y el análisis de los datos será empleando el SPSS 28. Los resultados obtenidos se ilustrarán en tablas y figuras (gráficos) según corresponda. Asimismo, se empleará las pruebas de estadísticas de datos

no paramétricas Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables y la prueba de hipótesis. Finalmente, los resultados serán analizados e interpretados, luego discutidos según las hipótesis planteadas.

3.8 Aspectos Éticos

Este estudio según los objetivos y los aspectos metodológicos planteados se llevará a cabo en pacientes; por tal motivo se requiere estrictas medidas de protección en cuanto a su intimidad y así como los principios bioéticos (54), del mismo modo se informará a todos los participantes para su consentimiento informado y luego su posterior ejecución del estudio (54, 55). A continuación, detallaré cada principio bioético:

- a) **Principio de beneficencia:** Este principio se fundamenta en actuar bien y tratar a los individuos con ética profesional, se debe respetar la decisión que toma la persona y proteger de causar cualquier daño. Los colaboradores en el estudio deberán conocer los riesgos y beneficios, de tal manera, decidir de manera voluntaria y autónoma sin coaccionamiento; asimismo, todo estudio que se realiza en humanos siempre debe beneficiar al paciente (55). Se aplicará a todos los pacientes asegurando su seguridad en todo momento en todo el proceso de estudio.
- b) **Principio de no maleficencia:** Es un principio es no incurrir en ocasionar daño de manera intencional; es decir, no dañar y sobre todo proteger sus intereses promoviendo en todo momento su bienestar y vida, todo estudio en pacientes se debe realizarse sin causar un daño e impidiendo cualquier imprudencia o negligencia que pueda causar daños en el bienestar de las personas (54). El estudio se aplicará a los pacientes observando los principios señalados en el proceso de investigación.

- c) **Principio de justicia:** Este principio está referido el trato al personal debe ser con justicia, en equidad y sin índole discriminatorio (54). En caso se niega a un sujeto a un derecho estaría incurriendo una injusticia, entonces para evitarla se debe aplicarse toda política de los deberes y derechos de manera imparcial con cierta equidad (54). El estudio será aplicado a los pacientes con respeto, dignidad y con equidad con justa razón.
- d) **Principio de autonomía:** Es acción de tomar las decisiones propias de cada persona de participar en el estudio o investigación y asumir a la repercusión de sus actos; es decir no incurrir a las presiones externas para evitar algún daño que afecte la integridad física y psicológica (54). Esta investigación será aplicada a los pacientes respetando sus decisiones de participar o no participar.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Abril				Mayo				Jun				jul				ago			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema	■	■																		
Revisiones bibliográficas			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Proceso de elaboración del proyecto por etapas			■	■	■	■	■													
Presentar el borrador del proyecto a la Universidad								■												
Asignación del Asesor al tesista									■											
Proceso de revisión del borrador del proyecto por el asesor										■										
Aprobación de proyecto de tesis											■									
Elaboración del plan de recolección de datos											■									
Estudio de plan piloto												■								
Ejecución del estudio y la recolección de datos												■	■	■	■	■				
Procesamiento de datos mediante empleo de los sistemas informáticos																■	■			
Redacción del borrador del informe																	■	■	■	
Elaboración del informe final																		■	■	
Sustentación informe final																			■	

4.2 Presupuesto

	Cantidad	Precio Unit (s/.)	Total (s/.)
RECURSO HUMANO			
Colaboradores para recolección de datos	05	100.00	500.00
Consulta de asesoría externa	01	500.00	500.00
Bioestadista	01	200.00	200.00
RECURSOS MATERIALES			
Papelería en general	---	200.00	200.00
Tinta de la impresora a color	03	60.00	180.00
Memoria externa tipo USB	01	200.00	200.00
Lápices, lapiceros, plumones y tintas	---	100.00	100.00
SERVICIOS			
Servicios de Turniting	3	50	150.00
Copias y reproducciones	---	500	500.00
Servicio de internet y Wifi	100.00	1	100.00
OTROS			
Pasajes, refrigerio y otros imprevistos			500.00
TOTAL, S/. (*)			3130.00

(*) Financiamiento propio

5. REFERENCIAS

1. Ávalos M, Priego H. Calidad en el mercado de la salud, realidad o utopía. Rev. Horizonte Sanitario [Artículo]. 2012. [citado el 18 de setiembre 2022];11(1):6-12. Disponible en : <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845140004.pdf>
2. Varo J. Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria [Artículo]. España: Ediciones Díaz de Santos;1994 [citado el 18 de setiembre 2022]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbgbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
3. Organización Mundial de la Salud. Marco conceptual de la clasificación internacional para la seguridad del paciente. Ginebra: OMS. [Internet]. 2009 [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
4. Ministerio de Salud, Documento Técnico: RM 519-2006 [Internet] Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima Perú. 2007 [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/2006/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
5. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un Hospital de Tercer Nivel en Bogotá. Rev. Actualizaciones en Enfermería [internet]. 2005[citado el 18 setiembre 2022]; 8(3):8-14. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-83/enfermeria8305-calidad/>
6. Escalona M, Ávila G, Pérez D, Ávila T. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas. Rev. Ciencias Holguín[internet]. 2011 [citado el 18 setiembre de 2022]; 17(1): 1-11. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
7. Herman L.F. Helmholtz. Ciencias cognitivas percepción. Microsoft Corporación. Percepción. 1ª. Edición [Internet]. 2015. [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en:

<http://www.bvssmu.org.uy/servicios/ToC/ANEXO HISTORIA CIENCIAS COGNITIVAS.pdf>

8. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III Chiclayo- Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.[Tesis]. 2014. [Citado el 18 de setiembre 2022] Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf
9. Céspedes M, Lévano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao - 2020 [tesis]. 2020. [Citado el 18 de setiembre]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Lorenzo R, Sánchez M, Santana L, Cobian J, García C. Medicina intensiva. Rev.Medicina Intensiva [internet]; 2010 [citado el 19 de setiembre 2022]; 34(7), 474–482.
11. Solsona F, Cabré L, Abizanda R, Campos J, Sainz A, Martín M, Semicycuc L. Recomendaciones del grupo de bioética de la SEMICYUC sobre el consentimiento informado en UCI. Rev. Med Intensiva[internet]. 2002 [citado el 19 setiembre 2022]; 26(2), 253–257.
12. Leyes, S. Calidad de los cuidados de Enfermería relacionado con los usuarios el grado de satisfacción de que asisten a la emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael [Tesis]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador; 2021. [Citado el 19 de setiembre 2022]. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%C3%B1onez%20Solange%20Suley.pdf>
13. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería emergencia Clínica Central Cira García. Rev. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2021 [citado el 24 de setiembre del 2022];

;37(4):e5186.

Disponible

en:

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>

14. Barajas C, Hijòs L. Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno de emergencia hospitalaria. Rev. Metas de enf.[Internet]. 2018 [citado el 24 de junio del 2022];4(21). Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81222/percepcion-de-los-pacientes-sobre-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-el-entorno-hospitalario/>
15. Rios K, Ordoñez Y, Ramos J. Calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes de emergencia en una institución de Colombia. Rev. Cina Research Art. Revisión [Internet]. 2019 [citado el 24 de junio del 2022];3(1): 52-59. Disponible en: [file:///C:/Users/beatr/Downloads/172-Texto%20del%20art%C3%ADculo-981-1-10-20200704%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/beatr/Downloads/172-Texto%20del%20art%C3%ADculo-981-1-10-20200704%20(1).pdf)
16. Maggi W. 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 [Tesis]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [citado el 24 setiembre 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
17. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. [citado el 24 setiembre 2022]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18443>
18. Albán G. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – Perú [Tesis]. 2020. [citado el 19 setiembre 2022]; . Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
19. Velasquez G, Terrazas G, Bautista Y. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Abancay - Perú: Universidad Nacional del Callao. [Tesis].2020. [citado el 24 setiembre 2022] Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5947>

20. Beraun E. Nivel de satisfacción del paciente que asiste al servicio de emergencia frente a la calidad de atención del personal de Enfermería, en el Hospital I - EsSalud Tingo Maria Perú: Universidad Nacional "Hermilio Valdizan [Tesis]. 2017. [citado el 18 de setiembre 2022] Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7171>
21. Oré R. Nivel de satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Domingo Olavegoya, año- Perú: Universidad Peruana del Centro. [Tesis]. 2019. [citado el 18 de setiembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/222>
22. Pérez, V. (2007). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 6, 8-16.
23. OMS. Servicios sanitarios de calidad [internet]. 2020[citado el 18 de setiembre 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
24. Marriner, A. (2001). Guía de Gestión y Dirección de Enfermería, 6ª ed. Ed. Mosby, Madrid. [citado el 18 de setiembre 2022]
25. Román Y, De Dios J . Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente "Dr. Joaquín Castillo Duany". MEDISAN [Internet]. 2014 [citado el 18 setiembre 2022]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
26. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 [citado 18 setiembre 2022]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
27. Santana, J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Latino-Am. Enfermagem, 22(3):454-60. 2014 [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.

28. Torres M. 2021. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco. [Tesis].2021 [citado el 18 de setiembre 2022] Perú: Universidad Autónoma de Ica”. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
29. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú [Tesis]. 2018 [citado el 18 de setiembre 2022]Perú: Universidad Nacional del Callao. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del adulto hospital regional Manuel Núñez- Puno . [Tesis].2017. [citado el 18 de setiembre 2022]. Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. A. C. fiabilidad en salud.Rev Scielo [internet]. 2021 [citado el 24 de junio 2022]; 34(2).
32. Tello M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud Lima [Tesis].2021. [citado el 18 de setiembre 2022]. . Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
33. Peralta J. Rol de la Expectativa en el Juicio de Satisfacción y Calidad Percibida del servicio. Universidad de Tarapacá. Chile. 2009 [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29016182005.pdf>.
34. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato, Risaralda. Febrero – abril. Bogotá. [Tesis]. [citado el 18 setiembre 2022]. Colombia: Pontificia Universidad Católica Javeriana; 2009.

35. Nava G, Zamora P. Percepción del trato digno de los familiares enfermos en el Instituto Nacional de Neurología. *Enf Neurol* [Internet] . 2017 [citado el 24 de junio 2022]; 9(2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2010/ene101i.pdf>
36. Vitolo F. 11 reglas de cortesía para el personal de salud. [Internet].; 2016 [citado el 24 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.nobleseguros.com/2020/08/18/11-reglas-de-cortesia-para-elpersonal-de-salud/>.
37. Benavides F, Moya C, Segura A, De la puente M, Porta M, Amela C. Las competencias profesionales en salud pública. *Rev. Gac Sanit* [Internet]. 2006 [citado el 24 de junio del 2022]; 20(3). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112006000300011
38. Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA. Aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud". [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272294/243402_RM546-2011-MINSA.pdf20190110-18386-cimfnp.pdf
39. Lopez R. Organización Funcional de las Urgencias y Emergencias. En: Servicio de Urgencias Hospital Universitario Río Hortega Departamento de Cirugía Universidad de Valladolid. [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: https://biocritic.es/wp-content/uploads/2020/01/Organizacio%CC%81n_Triaje_2019_20.pdf
40. Prieto J. El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales [Internet]. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). 1-27. 2017 [citado 03 setiembre 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
41. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013. [citado el 18 setiembre 2022].
42. Monje C. Metodología de la Investigación cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica [Internet]. 2011 [citado 03 setiembre 2022]. Universidad Surcolombiana. Disponible en:

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

43. Dzul M. Aplicación básica de los métodos científicos. Universidad autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf.
44. Ander, E. (1995). Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Colección política, servicios y trabajo social. Disponible en : <https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
45. Marroquín R. Metodología de la investigación. Programa de titulación universitaria 2012[internet]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. [citado 03 setiembre 2022]. Disponible en: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
46. Hernández R., Mendoza, C . Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. [citado el 18 setiembre 2022].
47. Hernández, R. C., Fernández, C., & Babtista, P. (2006). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill. [citado el 18 setiembre 2022].
48. Espinoza E. Universo, Muestra y Muestreo [Biblioteca Virtual en Salud Honduras]. 2016 [citado 03 de setiembre 2022]. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
49. Victorio P, Ureta N, Ferrer V. Satisfacción del familiar en relación a la calidad de atención de enfermería en los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de mayo a octubre Huanuco – 2017. Perú:

Universidad Nacional Hermilio Valdizán- Huánuco; [Tesis] 2018. [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: 415387.pdf (1).pdf

50. Rojas IR. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar* 12 (24): 277-297 . 2011 [citado el 09 setiembre 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
51. Taipe DC. Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019 [Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Andina de Cusco. [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176/Diana_Tesis_bac_hiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
52. Mendoza AM. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del en servicio de emergencia. paciente Hospital II Chocope en tiempos COVID 19 [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 18 setiembre 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
53. Casaño B. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, [Tesis]. 2017. [citado el 18 setiembre 2022]. Perú: Universidad César Vallejo. file:///C:/Users/farmacia2/Downloads/Casa%C3%B1o_QB%20(1).pdf
54. Siurana JC. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Rev. Veritas* [revista en Internet] 2010 [acceso 30 de setiembre 2022]; 22: 121 - 157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
55. Acevedo I. Aspectos éticos en la investigación científica. *Rev. Cienc y enferm* [revista en Internet] 2002 [acceso 28 de setiembre 2022]; 8(1). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

Título de investigación: “Calidad De Atención Del Personal De Enfermería Y Nivel Satisfacción Del Paciente Del Servicio De Emergencia De Un Hospital De ESSALUD– Lima, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y nivel satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un hospital de ESSALUD – lima, 2023?</p> <p>Problema Específico</p> <p>a. ¿Como se relaciona la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?</p> <p>b. ¿Como se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?</p> <p>c. ¿Como se relaciona la dimensión capacidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?</p> <p>d. ¿Como se relaciona la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?</p> <p>e. ¿Como se relaciona la dimensión empatía de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de EsSalud – Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la Calidad de Atención del personal de Enfermería y nivel satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.</p> <p>b. Identificar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.</p> <p>c. Identificar la relación entre la dimensión capacidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.</p> <p>d. Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.</p> <p>e. Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un Hospital de ESSALUD – Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y nivel satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – lima, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y nivel satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD – lima, 2023</p> <p>Hipótesis Específico</p> <p>Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de elementos tangibles de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.</p> <p>Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.</p> <p>Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.</p> <p>Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>(X): calidad de atención del personal de enfermería</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>(Y): Nivel de satisfacción del paciente</p>	<p>Método de la investigación: Deductiva</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Observacional y básica</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: Observacional no experimental y descriptivo correlacional</p> <p>Población: N = 5500.</p> <p>Muestra:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N-1) + Z^2pq}$ </div> <p>Donde:</p> <p>n = Muestra inicial</p> <p>N = Población = 5500</p> <p>Z=Nivel de confianza para generalizar los resultados (Valor Tabla Z para un IC 95%)=1.96</p> <p>E = Error aceptable de 5% = 0.05</p> <p>p = Probabilidad de éxito = 0.5</p> <p>q = Probabilidad de fracaso (1-p) = 0.5</p> <p>Entonces:</p> <p>La muestra será 359</p> <p>Muestreo: Probabilístico.</p> <p>Criterios de inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • No tener antecedentes psiquiátricos. • Tenga la aceptación para colaborar en el estudio <p>Criterios de exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No formará parte del estudio parientes menores de 18 años. • Se excluye pacientes que no sean atendidos por emergencia. • Parientes que no están dispuestos a colaborar en el estudio.

		<p>servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023.</p> <p>Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de empatía de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD.Lima – 2023</p>		
--	--	--	--	--

Anexo N° 02. Instrumentos para recolección de datos

A) CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Universidad Norbert Wiener

Calidad De Atención Del Personal De Enfermería Y Nivel Satisfacción Del Paciente Del Servicio De Emergencia De Un Hospital De ESSALUD – Lima, 2023

Estimados (as) participantes:

Por intermedio del presente hago llegar dos formatos a fin solicitarle su colaboración en el llenado según su percepción de manera anónimo y dichos formatos tendrá la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en el hospital. La información brindada será un respaldo y que servirá de base para proseguir con la investigación.

Instrucciones: Se solicita leer con atención y contestar los cuestionarios con una X las opciones a que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N° Items	Preguntas	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica					
2	Atención considerando el nivel de gravedad					
3	Atención por el personal de salud					
4	Comunicación con paciente y familiares sobre el problema de salud					
5	Farmacia implementada					
	Capacidad de respuesta					
6	Atención inmediata en admisión y caja					
7	Atención inmediata en laboratorio					
8	Atención inmediata de exámenes radiológicos					
9	Atención inmediata en farmacia					
	Seguridad					
10	Tiempo necesario en la atención brindada					
11	Respeto de la privacidad del paciente					
12	Examen físico completo y evaluación minuciosa del problema de salud					
13	Problema de salud resuelto o mejorado					
	Empatía					
14	Buen trato durante la atención					
15	Interés por solucionar problemas que se presentan durante la atención					
16	Comprensión de la explicación medica sobre el problema de salud					
17	Comprensión de la explicación medica sobre los procedimientos o análisis realizados					
18	Comprensión de la explicación medica sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
	Aspectos tangibles					
19	Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente					
20	Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes					
21	Equipos y materiales necesarios y disponibles para la atención					
22	Infraestructura adecuada, limpia y cómoda					

B) FORMATO DE CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACIÓN DEL PACIENTE

N° Items	Preguntas	1	2	3	4	5
	Trato digno y respetuoso					
1	El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
2	El personal del servicio de emergencia del Hospital le ha solucionado satisfactoriamente su demanda					
3	El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención					
4	El servicio de emergencia del Hospital, verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios					
5	Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud					
6	Usted confía en los resultados practicados					
7	El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital, debe identificarse por su nombre					
	Cortesía y Amabilidad					
8	Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención					
9	El personal del servicio de emergencia del Hospital muestra capacidad de escucha					
10	El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea					
11	Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio					
12	El médico en la consulta le trata bien					
13	Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópico de emergencia					
14	El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad					
15	El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema					
16	El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor					
17	La sala de observación del servicio de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes					
	Competencia profesional					
18	El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación					
19	El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones					
20	El personal del servicio de emergencia del Hospital brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible					
21	El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.					
22	El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse					
23	Cree usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos					
24	Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.					

Anexo N° 03. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sres participantes, para el presente estudio se le está invitando a participar. Antes de continuar con el estudio es necesario conocer y comprender cada uno de los siguientes enunciados.

Título del proyecto:

Nombre de la investigadora principal:

Propósito del estudio: “ ”.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad.

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

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: 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 comunicarse con investigador Lic.al celular,correo

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Preesidente del Comité de Ética de la

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	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	

Fecha:

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

Turnitin

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	Universidad Wiener on 2023-03-12 Submitted works	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
5	Submitted on 1693193162564 Submitted works	<1%
6	Submitted on 1693193137652 Submitted works	<1%
7	Universidad Wiener on 2023-03-19 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-10-24 Submitted works	<1%