



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo académico

Calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

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

Presentado por:

Autor: Figueroa Gonzales, Elvira Giovana

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-5601-5881>

Asesora: Dr. PhD. Sc Arévalo Marcos, Rodolfo Amado

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Línea de investigación General:

Salud y Bienestar

Lima – Perú

2023

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

Yo,... **FIGUEROA GONZALES ELVIRA GIOVANA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADA CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ICA, 2023”**

Asesorado por el docente: Dr.Arévalo Marcos Rodolfo Amado DNI ...46370194 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código _oid:_ oid:14912:338626635 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
Firma de autor 1

FIGUEROA GONZALES ELVIRA GIOVANA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:41909123

.....
Firma de autor 2

DNI:



Firma

Dr.Arévalo Marcos Rodolfo Amado

DNI:46370194

Lima, 07 de febrero de 2024

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado primeramente a Dios, luego a mi familia, a mi esposo e hijas, por su apoyo incondicional y respaldo en mi crecimiento personal y profesional.

Agradecimiento

Son muchas personas que con su apoyo han contribuido en el proceso y conclusión del presente trabajo, sin embargo, un especial agradecimiento mi madre querida que con dedicación y amor forjo la persona que soy en la actualidad.

ÍNDICE

	Pág.
Índice	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
1. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	
1.5.1. Espacial	7
1.5.2. Temporal	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	17

2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS	29
ANEXOS	39
Anexo 1. Matriz de consistencia	39
Anexo 2. Instrumentos	41
Anexo 3. Consentimiento informado	49
Anexo 4. Informe de Originalidad	51

RESUMEN

Introducción: En la actualidad; al hablar de satisfacción del paciente resulta imposible desligarlo de la atención de calidad en salud, y al hablar de calidad de atención debe de hacerse considerando desde el punto de vista de expectativa y percepción del paciente.

Objetivo: El objetivo de esta investigación es determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente de un hospital de Ica, 2023.

Metodología: El trabajo se desarrolla mediante un enfoque de investigación cuantitativo de diseño no experimental con un método hipotético-deductivo. La población estará conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia que tengan entre 18 y 60 años de edad, la muestra estará conformada por un total de 164 pacientes y el procedimiento utilizado en este proyecto es el muestreo probabilístico aleatorio simple. Como técnica e instrumento de recolección de datos: se utilizará la entrevista para ambas variables. Calidad de atención de evaluar mediante tres componentes: humano, técnico científica y entorno, mientras que la satisfacción del paciente se evaluara el cuestionario servqual.

En la resolución de los resultados se procederá con el análisis de la data obtenida de la muestra y diseñando en Excel, a través del programa SPSS, se realizará un análisis descriptivo a través de la distribución de frecuencias absolutas y relativas. Para luego hacer un análisis estadístico diferencia no paramétrico.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del paciente, emergencia, enfermería, nivel de satisfacción.

ABSTRACT

Introduction: Currently; When talking about patient satisfaction, it is impossible to separate it from quality health care, and when talking about quality of care, it must be done considering it from the point of view of the patient's expectation and perception. **Objective:** The objective of this research is to determine how the quality of nursing care is related to the level of satisfaction of a hospital in Ica 2023. **Methodology:** The work is developed through a quantitative research approach of non-experimental design with a hypothetical-deductive method. The population will be made up of patients treated in the emergency service who are between 18 and 60 years of age, the sample will be made up of a total of 164 patients and the procedure used in this project is simple random probabilistic sampling. As a data collection technique and instrument: the interview will be used for both variables. Quality of care will be evaluated through three components: human, technical, scientific and environment, while patient satisfaction will be evaluated by the servqual questionnaire. In resolving the results, we will proceed with the analysis of the data obtained from the sample and designing in Excel, through the SPSS program, a descriptive analysis will be carried out through the distribution of absolute and relative frequencies. To then do a non-parametric difference statistical analysis.

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

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las instituciones sanitarias de todo el mundo reconocen los desafíos que plantean el surgimiento de un mundo globalizado y asumen la responsabilidad de la mejora continua de la calidad de atención, en este sentido, la calidad de la atención puede entenderse como la forma en que las enfermeras implementan intervenciones de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades del usuario (1).

Hoy en día, es cada vez más necesario evaluar la calidad de la atención sanitaria para poder prestar mejores servicios. Este término tiene varias definiciones, y la propuesta de Donabedian es la más aceptable, pero no existe una definición universal y depende mucho de la percepción de quien lo define, lo que afecta mucho sus roles (2).

Por lo anterior la OMS Organización Mundial de la Salud conceptualiza como calidad, el realizar actividades cuyos criterios de intervención deben ser seguros, accesibles para las personas y, por tanto, tener el potencial de afectar la morbilidad, discapacidad, desnutrición y muerte humana, con un mínimo deterioro funcional y un número máximo de pacientes satisfechos logrando resultados óptimos.

Es así como se aplica el concepto de calidad en el ámbito de la atención sanitaria, que implica comparar, evaluar e identificar mejoras en la prestación de los servicios sanitarios (3).

A nivel mundial, diversas organizaciones realizan evaluaciones para medir la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud, esto para hacer seguimientos a las reformas sanitarias y adoptar medidas necesarias para mejorar los sistemas de salud.

En un estudio realizado a nivel de Latinoamérica se encontró que el 50% está satisfecha con la disponibilidad de la atención sanitaria, en Uruguay (69%), Costa Rica (64%) mientras que en otros países como Colombia, Perú, Brasil y Chile declararon no estar satisfechos (4).

En el Perú es muy importante el “gustar tratar con las personas” sin embargo el más desaprobado en las instituciones sanitarias. La satisfacción del paciente en los establecimientos de salud de nuestro país, es un indicador de control del buen funcionamiento de nuestro sistema sanitario basada en las expectativas y percepción de Calidad de atención (5).

Por tanto, es importante considerar que el cuidado significa el establecimiento de un vínculo importante, centrado en las relaciones mutuas, representado por una intervención que tiene en cuenta la humanidad de la persona y consiste no sólo en lo físico, sino también en lo psicológico, espiritual, estético, social, político y estructural.

Por lo mencionado, en la actualidad el profesional de enfermería considera al paciente como su centro de atención, considerándolo como un ser biopsicosocial (6).

La atención centrada en la persona es clave para mejorar la calidad de la atención de calidad; Involucrar a los pacientes en las decisiones sobre su atención y solicitar su opinión sobre el resultado de su atención (7).

La enfermería es reconocida como una ciencia responsable del cuidado de la salud humana, y su desarrollo histórico desde una simple etapa familiar sin fundamento teórico ha pasado a ser una profesión con una sólida base epistemológica.

Estos cuerpos de conocimiento también evolucionaron a partir de tradiciones relacionadas con el cuidado del hogar, recopilando experiencia empírica desde observaciones hasta teorías y modelos consolidados creados por métodos científicos (8).

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad de la atención sanitaria. Para ello, el instrumento SERVQUAL proporciona un indicador objetivo de la calidad de la atención en los servicios médicos. Medir la calidad de la atención brindada por el sistema de salud a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje importante de evaluación del sistema de salud actual (9).

A nivel nacional la situación de salud, se encuentra atravesando una evidente una deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Entre los años al 2019; la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), mostro que los reclamos en los establecimientos de salud, aumentaron en un 50%, por lo que se hizo evidente la insatisfacción que sienten los paciente al recibir una atención en los diferentes hospitales (10).

Así mismo cabe mencionar que a nivel local existe una problemática debido a la sobrecarga de los servicios de salud, siendo el servicio de emergencia uno de los más afectados debido a que los pacientes deben de quedarse en las diferentes áreas incluyendo triaje y observación en donde se quedan hasta por más de 5 a 7 días, ocasionando la insatisfacción del usuario.

Convirtiendo lo que debería ser una atención en salud; en cuidados más prolongados por parte del personal de salud hacia los pacientes que se encuentran en dicho nosocomio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Como la calidad de atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de Emergencia de un hospital de Ica, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital de Ica, 2023?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital de Ica, 2023?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un hospital de Ica, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente, 2023

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar como la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.

Establecer como la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes

Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación es muy importante debido a que recolectara información sobre la calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería, así como sobre la satisfacción de los pacientes que acuden a las salas de emergencia de un hospital de Ica. El desarrollo de esta investigación nos permitirá mejorar la calidad del cuidado de enfermería y a su vez mejorará la satisfacción del paciente a través de la obtención del conocimiento.

1.4.2. Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente debido a que servirá de antecedentes para futuros trabajos y proyectos de investigación, así como aporte científico, además de ayudar a la realización de guías prácticas con los resultados obtenidos.

1.4.3. Práctica

Una vez desarrollada esta investigación nos permitirá conocer más de cerca esta problemática y a partir de los resultados se podrá sugerir acciones que mejoren la calidad de atención y a su vez la satisfacción del paciente. A si mismo se presentara un informe sobre la calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se realizará en el último trimestre del año 2023.

1.5.2. Espacial

La presente investigación se llevará a cabo en el servicio de emergencia de un hospital de Ica.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El presente proyecto de investigación se realizará en los pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Ica.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Pinto et al (11) en el 2019, en Bolivia, se realizó una investigación cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de los cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato en el servicio de cirugía del Hospital Eduardo Eguía Tupiza, tercer trimestre del año 2019.” En donde se aplicó una metodología tipo descriptiva, correlacional y de corte transversal. Su población de estudio estuvo conformada por 40 pacientes y 15 enfermeras. Para ello se utilizó una entrevista tipo cuestionario con la escala de Likert. Obteniendo como resultado que el (65%) de las Enfermeras brinda cuidados eficientes y el (30%) cuidados regulares en la claridad de la información. Respecto a la percepción de enfermería en relación al trato humano, son eficientes (60%) y regular en la claridad de la información (40%), eficiente en los cuidados estandarizados (60%)

Pari et al. (12), en el 2020, En Bolivia. se realizó una investigación cuyo objetivo fue “Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del hospital Integral de Salud N° 10 Caja Nacional de Salud Tupiza primer semestre de la gestión 2019.” En donde aplicaron una metodología cuali - cuantitativa tipo descriptivo – transversal. cuya muestra fue de 187 usuarios en donde 13 profesionales de enfermería aplicaron como instrumento una encuesta y guía de observación validados por expertos. Se obtuvo como resultado que el 59% de los usuarios afirmaron que

recibieron un Buen trato en la atención por parte del personal de enfermería a diferencia del 41% que percibieron un servicio de una aceptación regular.

Pabón y Palacio (13) En 2019, en Colombia. se realizó una investigación cuyo objetivo fue: “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019”. En donde aplicaron una metodología cuantitativa tipo descriptiva. cuya población y muestra fue de 3185 pacientes que acudieron a E.S.E Hospital Local de Sitionuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019, en donde aplicaron como instrumento una encuesta de evaluación de satisfacción de paciente. se obtuvo como resultado; el mayor número de encuestados en los tres años estudiados, calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%.

Antecedentes Nacionales

Alvan y Quiroz (14) en el 2021, en Perú, se realizó una investigación cuyo objetivo fue “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” se aplicó una metodología cuantitativa con diseño descriptivo transversal y correlacional. Su población fueron los pacientes adultos de 18 a 65 años de edad cuya muestra fue de 336 pacientes. Para lo cual se utilizó 2 encuesta estructurada una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente. Se obtuvo como resultado que la Calidad del Cuidado

de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos.

Tello et al. (15) En el 2021, en Perú, se realizó una investigación cuyo objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud, lima. 2021.” Se aplicó una metodología tipo cuantitativo, de nivel aplicativo con un método descriptivo y de corte transversal; se trabajó con una muestra de 40 usuarios atendidos en los servicios de enfermería, para ello se utilizó una encuesta estructurada y cuestionario de autoría propia. Se obtuvo como resultado que del 100 % de usuarios atendidos por enfermeros, el 46.1% tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% con un nivel de satisfacción alto y finalizando con que del 23.1% que poseen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión indicador integralidad con 58.2% presenta un nivel de satisfacción alto.

Bautista y Ramos (16) En el 2021, en Perú, se realizó una investigación cuyo objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería del Área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima,2021” se aplicó una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo de diseño descriptivo, transversal y correlacional; se trabajó con una muestra constituida por 60 pacientes hospitalizado en el área de cirugía en un hospital

estatal de Lima. Para ello se trabajó con dos instrumentos uno sobre cuidado de enfermería y otro sobre satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería. Se obtuvo como resultado que el 55% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 45% regular y ninguno como calidad mala. Con respecto a la satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería del área de medicina general, el 70% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por los profesionales la enfermera en sus dimensiones: Accesibilidad, explica y clasifica, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento y el 30% refieren estar poco satisfechos y ninguno estuvieron insatisfechos.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Calidad de atención

Es el nivel en que los servicios brindados por el sistema de salud para los usuarios y comunidad incrementan la posibilidad de resultados deseados. Existen diferentes definiciones de lo que es atención sanitaria de calidad sin embargo se debe reconocer que una atención de calidad debe ser:

Eficaz: brindando atención de salud basado en conocimientos a todas las personas que lo requieran.

Seguro: evitando lastimar a los usuarios a las que está destinado el cuidado.

Centrado en las personas: Brindando servicios que tengan en cuentas las características personales, necesidades y valores de cada usuario en forma independiente (17).

Según La Organización Mundial de la salud es fundamental para conseguir los objetivos en salud, así mismo contribuir en mejoras en la salud de los usuarios y una atención sostenible en nuestro sector (18).

Calidad de atención de enfermería. – La enfermería asistencial abarca un conjunto de competencias en las que resaltan funciones como atención adecuada a los pacientes, administración de la terapia indica, revisión de la historia clínica, anotaciones de enfermería, reporte y seguimiento, para llevar a cabo estas tareas debe desarrollar el saber brindar una atención con calidad y calidez hasta la recuperación del paciente.

La atención por parte del profesional de enfermería debe incluir compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía, es decir la calidad de atención de enfermería no se puede medir en meros aspectos técnicos y mecanizados, debe incluir a los conocimientos científicos, valores, empatía, ver al paciente como un ser biopsicosocial (19).

Calidad de la atención de salud. -Se entiende como un sistema de salud que proporcione una adecuada, oportuna y efectiva atención; Que sea respetuosa de los derechos de los usuarios además de ser informada, dirigida a contribuir en el elevar en lo posible la salud biopsicosocial (20).

Importancia de calidad de atención en enfermería. – En estos tiempos en donde todo ha evolucionado, se requiere profesionales que desarrollen no solo los aspectos técnicos y científicos para la atención del paciente, también se debe desarrollar el sentido humanístico y desempeño autónomo. Por ello la calidad de atención no solo en el área de enfermería es de vital importancia. No obstante, esto se logra a través de la satisfacción del paciente (21).

Dimensiones de la calidad:

Existe una gran variedad de definiciones sobre lo que es calidad de atención en salud, sin embargo, la más resaltante es la dada por Donabedian que la define como la obtención del mayor beneficio posibles con el menor riesgo para el paciente en cuanto a la atención de salud (22). El mismo identifica 3 dimensiones:

Dimensión técnico – científica: como su nombre lo indica debe estar apoyado en la ciencia y tecnología. Dentro de esta dimensión para Donabedian se debe desarrollar ciertas características como son la efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad (23).

Dimensión humana: En esta dimensión se tiene en cuenta los valores y aspectos éticos tanto del profesional como del paciente. Dentro de esta dimensión para Donabedian se debe desarrollar ciertas características como son Respeto a los derechos, información completa, interés, amabilidad y ética. (24).

Dimensión entorno: En esta dimensión para Donabedian es importante tener en cuenta las características no solo de la infraestructura, sino que también la limpieza y orden en donde se brinda la atención (25)

Pilares de la calidad asistencial: Según Donabedian debe existir ciertas condiciones para reconocer la calidad de la asistencia y estas son: Eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad y legitimidad. (26)

Variable 2: Satisfacción del paciente

Satisfacción: Es cuando se experimenta un estado de bienestar desarrollado una por sensación de plenitud (27).

Satisfacción del paciente: Se refiere a una evaluación subjetiva que se relaciona con el éxito alcanzado por la institución de salud, la satisfacción se mide cuantitativamente y sirve como indicador de salud de nuestro país (28).

Satisfacción desde la perspectiva del paciente: Se consiguió cuando la expectativa del usuario es mucho mayor a los que este tenía pensado o imaginado, el usuario se sentirá más satisfecho en la medida que su expectativa sea superada (29).

Se puede deducir que la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la calidad de atención del personal de salud ya que, al desarrollar una serie de características como la puntualidad, responsabilidad eficiencia entre otros contribuyen a la satisfacción, y esto se da cuando el sistema de salud cumple no solo con las expectativas, también con la percepción del usuario (30).

Nivel de satisfacción: Es la conclusión de una serie de actividades realizadas dentro de la instrucción de salud, desarrolladas con conocimientos científico técnico y empático

que garanticen la correcta atención del paciente en otras palabras podríamos decir es cuan complacido pueda sentirse un usuario con el establecimiento de salud con respecto a la atención brindada (31).

La satisfacción en relación a la atención de enfermería, cobra vital importancia, ya que no solo permite calificar la atención brindada, también nos permite mejorar y cambiar algunos aspectos en los que se pueda estar fallando, por ello la satisfacción depende mucho del enfermero, ya que este, interactúa con mayor frecuencia con el paciente, por ello se debe identificar debidamente la necesidad del paciente y así poder satisfacerlas adecuadamente brindando una atención de calidad (32).

Según Parasuraman; en su Modelo de análisis de Brechas de Servicio: Engloba la percepción y valoración de la satisfacción como un punto importante en relación con el comportamiento esperado del consumidor que indica las características esenciales de un servicio como parte de la evaluación que hace un cliente, usuario o paciente sobre la calidad de un servicio, o conjunto de servicios.

La excelencia es una comparación entre las expectativas y las percepciones de los servicios de atención médica recibidos.

A partir de este modelo se creó el instrumento SERVQUAL45, el cual cuenta con una escala multidimensional que permite evaluar la calidad de los servicios prestados por las empresas en áreas como educación y salud. Desarrollado por Valeria A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.

Estos Autores creen que comparar las expectativas de los usuarios y sus percepciones puede proporcionar una medida de la calidad del servicio y servir como indicador de mejora. (33).

Lo clasifican en 5 criterios de evaluación:

Fiabilidad: Comprender la capacidad de cumplir los compromisos exactamente como se acordó y Precisión (34).

Capacidad de Respuesta: Capacidad que tiene la institución de salud para brindar a los pacientes una atención de calidad rápida y pertinente (35).

Seguridad: Capacidad de brindar y transmitir credibilidad y confianza en la atención brindada (36).

Empatía: Se refiere a la atención personalizada que se da a cada usuario respetando sus preferencias e individualidad (37)

Aspectos Tangibles: es como el usuario percibe las instalaciones de la institución de salud, tales como la apariencia del personal y de la institución, la limpieza de la misma, si se cuenta con equipo y materiales necesarios para la atención (38).

Es bien sabido que la calidad del servicio es un factor importante en la gestión y el desarrollo de instituciones tanto del sector público como del privado y, por lo tanto, medir la satisfacción de las personas con los servicios que reciben no sólo puede optimizar sino también mejorar los resultados de salud de los usuarios por los servicios prestados.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica, 2023

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica, 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica.

Hi2: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica

Hi3: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El proyecto de investigación está enmarcado en el método hipotético deductivo ya que partimos de ideas generales para llegar a afirmaciones más concretas, comienza con una teoría sobre cómo funcionan las cosas y deriva de ella hipótesis comprobables (39).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación está desarrollado en un enfoque de investigación cuantitativo ya que partimos de un proceso deductivo para llegar a un conocimiento objetivo, además de que este proyecto es medible numéricamente (40).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada en este proyecto de investigación es tipo de investigación aplicada ya que se busca aplicar los conocimientos obtenidos para mejorar la satisfacción del paciente (41).

3.4. Diseño de la investigación

Este trabajo de investigación está basado en un diseño de investigación no experimental corte transversal correlacional, debido a que no hay manipulación de variables además de que se realizara en un tiempo determinado y relaciona dos variables (42).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población que es el número total de la población a estudiar, estará conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia que tengan entre 18 y 60 años de edad, que estén consientes y se encuentren atendidos en el área de observación del servicio de emergencia de un Hospital de Ica en el periodo de octubre a diciembre del 2023 que en promedio son 286 pacientes atendidos (43)

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en un hospital de Ica.
- Pacientes que se encuentren en un rango de edad entre 18 y 60 años.
- Pacientes que se encuentre consientes y den su consentimiento.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que se rehúsan participar en el estudio
- Pacientes inconscientes.
- Pacientes que no se encuentre entre los rangos de edad descritos

3.5.2. Muestra

En el presente trabajo de investigación la muestra será tomada de la totalidad de la población la cual será mediante la fórmula de población finita (44).

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

N = Población

Z= Valor de nivel de confianza

P = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores

N = 286

Z= 95% --- 1,96

P = 50 % --- 0,5

q = 50 % --- 0,5

e = 5 % --- 0,05

3.5.3. Muestreo

El procedimiento utilizado en este proyecto es el muestreo probabilístico aleatorio simple. Ya que cada fenómeno que pertenece al universo tiene una posibilidad y no nula de pertenecer a la muestra. Es decir, todos tiene la misma posibilidad de formar parte de la muestra. (45)

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1 Calidad de atención de enfermería	Se entiende a usar los conocimientos adquiridos en la formación profesional y de tal forma que incremente los beneficios en los pacientes sin aumentar los riesgos en la atención (46)	Es optimizar los recursos biomédicos y humanos para brindar una atención deseada por los pacientes.	Dimensión técnica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad integralidad	N= nunca	N y RV= Nivel bajo
			Dimensión Humana	respeto información completa interés amabilidad ética	RV= Rara vez AV= A veces	
			Dimensión entorno	comodidad ambientación limpieza orden privacidad	AM= A menudo S= Siempre	AM y S= Nivel Alto

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V2 Satisfacción del paciente	Se refiere a la evaluación positiva que el paciente realiza sobre la prestación de salud recibida en sus diferentes dimensiones (47)	Es la evaluación positiva que da un paciente relacionado a una atención recibida en un nosocomio	Fiabilidad	Visita diaria Comprensión en relación a evolución Comprensión en relación a tratamiento Comprensión en relación a exámenes Comprensión en relación al alta	Escala de likert	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la máxima
			Capacidad de respuesta	Hospitalización Exámenes de laboratorio Exámenes radiológicos Trámites de alta		
			Seguridad:	En cuanto a su estado de salud En cuanto a su nutrición En cuanto a su recuperación En cuanto a su privacidad		
			Empatía:	Amabilidad Respeto Paciencia Saber escuchar Interés		
			Aspectos tangibles	Ambientes del servicio Servicios higiénicos Equipos biomédicos Habitación		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación se trabajará con la técnica de la entrevista para ambas variables, calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de paciente

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para medir la variable: Calidad de atención de enfermería; se utilizará el cuestionario para evaluar la Calidad de atención de enfermería cuyo autor es Marcelo D. En un estudio realizado en Perú sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José cusco 2021, en donde el instrumento consta de 35 interrogantes, organizadas en tres componentes de calidad: Dimensión humano (del 01 al 15), Dimensión técnico-científica (del 16 al 30), y Dimensión entorno (del 31 al 35).

Para la medir la satisfacción del paciente se utilizará como técnica la entrevista y como instrumento se utilizará el cuestionario de SERVQUAL de satisfacción del paciente la cual fue modificada y revalidada por el ministerio de salud 2012, dicho instrumento se utilizó en un estudio en Perú sobre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José cusco 2021. En donde dicho instrumento Consta de dos partes, la primera presenta 22 ítems de expectativas y la segunda, 22 ítems de percepciones, las cuales están divididas según la dimensión de la variable

satisfacción. Este instrumento utiliza la escala de Likert, donde 1 es la menor calificación y 7 la máxima.

3.7.3. Validación

Para validar el cuestionario de calidad de atención de enfermería de Marcelo D., se realizó la validez de este instrumento en el año 2021 por Kelly Vargas Prado, dicha validez se ejecutó mediante un juicio de expertos, en el cual se seleccionó cuatro enfermeras que realizan función asistencial, administrativa y de docencia, después se aplicó a medida de concordancia nombrada índice de kappa, arrojando un resultado de 77.96%, es decir una buena concordancia.

En el caso de Satisfacción del paciente, el instrumento para medir fue validado por Kelly Vargas Prado en el año 2021, esta validez se obtuvo mediante el juicio de expertos en el cual se seleccionó a cuatro enfermeras que realizaban función asistencial, administrativas y de docencia, para luego aplicar la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo el resultado de 66.86% lo cual quiere decir que hay una buena concordancia.

Estos cuestionarios fueron aplicados en Perú en un trabajo sobre Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José cusco 2021.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad en el cuestionario de calidad de atención de enfermería para la validación realizada por Kelly Vargas Prada fue de una confiabilidad global de 0.89. mientras que la confiabilidad en del cuestionario SERVQUAL para evaluar la satisfacción del paciente fue de una confiabilidad global de 0.80 0.84 para la percepción y expectativa respectivamente (48).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de aplicar el instrumento se procederá a hacer el análisis a través del programa estadístico SPSS, se realizará primero un análisis descriptivo a través de la distribución de las frecuencias absolutas y relativas. Posteriormente se realizará el análisis estadístico diferencial a través del análisis no paramétrico y se aplicara una prueba de hipótesis correlación de Spearman para contrastar la hipótesis, luego se presentará los resultados en tablas de doble entrada en donde se visualice las dos variables y su oportuna relación, esto con el fin de dar respuesta a los objetivos y comprobar las hipótesis planteadas.

3.9. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta al Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener y los principios bioéticos de Belmont: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Autonomía. Se respetará este principio ético ya que la unidad de análisis tendrá información sobre la investigación y decidirá de manera voluntaria participar o no en este

estudio a través del consentimiento informado.

No maleficencia. - En este estudio se respetará este principio ético ya que la unidad de estudio no sufrirá ningún riesgo de tipo físico, social, emocional o psicológico.

Beneficencia. - Se cumplirá el principio ético de beneficencia ya que a través de los resultados se podrá diseñar estrategias que mejoren la calidad de atención de enfermería y a su vez incremente el nivel de atención del paciente.

Justicia. - Este principio ético se respetará tratando a todos de manera igualitaria y podrán participar en el estudio.

4.2. Presupuesto

Materiales de escritorio	Cantidad	Precio por unidad	Total
Millar de Hojas Bond A4	1	S/.34.00	S/.34.00
Tinta para impresora	1	S/.120.00	S/.120.00
Memoria USB 8gb	1	S/.70.00	S/.70.00
Lapiceros	10	S/.3.00	S/.30.00
Engrampadora	1	S/.10.00	S/.10.00
Perforadora	1	S/.10.00	S/.10.00
Servicios Tecnológicos	Cantidad	Precio por unidad	Total
Internet	6 meses	80	S/.480.00
Pasajes	Cantidad	Precio por unidad	Total
Movilidad	10	S/.10.00	S/.100.00
Total			S/.854.00

Bibliografía

1. Ruiz J., Tamariz M, Méndez L., Torres L., y Tirso D. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020 vol. 5 N° 14[Internet]. [Consultado el 2 enero de 2023]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003#B1
2. Santiago, A.; Jiménez, E. Pérez. M. y Hernández. A. Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad en Colombia. *Rev. Ciencia y cuidado*. 2019. Vol. 16 N° 2 [Internet]. Agosto 2019. [Consultado el 5 enero de 2023]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
3. Mejia A. y Olenka S. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Rev. Ciencia y Enfermería*. 2020. Vol. 26 [Internet]. Diciembre 2020. [Consultado el 8 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v26/0717-9553-cienf-26-26.pdf>
4. Calidad de vida en América Latina. OECD iLiBRARY. 2022.[Internet]. [Consultado el 10 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/17a30a25-es/index.html?itemId=/content/component/17a30a25-es#chapter-d1e9161>
5. Franklin C., Jennyfer T. y Nancy G. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*. [Internet]. 2021.24.(5) [Consultado el 12 enero de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277

6. Expósito, M.; Villareal, E.; Palmet, M.; Borja, J.; Segura, I.; y Sánchez, F. La fenomenología, un método para el estudio del cuidado humanizado. *Rev. Cubana de Enfermería*. [Internet]. 2019.Vol.35 N°1 [Consultado el 14 enero de 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2333/433>
7. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 15 enero de 2023]. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
8. A Blanco N., y Betancourt Y., La Enfermería ciencia constituida. *REE*. 2021. vo15(2) [Internet]. [Consultado el 18 enero de 2023]. Disponible en: <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/340/17>
9. Febres, R.; y Mercado, M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum. Vol. 20 N° 3. septiembre 2020*. [Internet]. [Consultado el 19 enero de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
10. Rodríguez, R. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería] Lima. Universidad Norbert Wiener. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Pinto A. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguia, Tercer trimestre Tupiza 2019. [Tesis para optar el grado académico de Master en Médico Quirúrgico] Tupiza. Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. Disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>
12. Pari A. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería y la relación con la satisfacción del usuario del Hospital Integral de Salud N° 10 caja Nacional de Salud de Tupiza Primer Semestre 2019. [Tesis para optar el grado académico de Master en Médico Quirúrgico] Tupiza. Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. Disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/48/58>
13. Pabon L. y Palacio Y. percepción de la calidad de servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017 – 2019. [Tesis para optar el grado académico de Administrador de servicios de salud] Barranquilla. Universidad de la Costa. 2020. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Alvan G. y Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Iquitos – 2020. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Iquitos. Universidad Científica del Perú. 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELLO%20ALV%C3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20-%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud. Lima. 2021. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2021. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
16. Bautista M. y Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de Medicina general de un Hospital estatal de Lima, 2021. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Lima. Universidad Interamericana. 2021. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117_46398439_T%20T117_43044601_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y
17. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
18. Biblioteca de publicianos oficiales del gobierno de la república. Sistema integral de calidad en salud. Una mirada crítica. [Internet]. 2018. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,d,e%20atenci%C3%B3n%20en%20este%20sector.>
19. Palomino A, Rivera E. y Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis para optar el grado académico de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima. Universidad Cayetano Heredia. 2018. Disponible en:

- [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_Palomi noNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Es%20el%20grado%20de %20congruencia,atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20prestados%20\(12\).](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_Palomi%20noNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Es%20el%20grado%20de%20congruencia,atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20prestados%20(12).)
20. Minsa. Sistema de Gestión de la calidad en salud. [Internet]. Perú. 2008. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
21. Ramírez C. y Perdomo A. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Avances en Enfermería. [Internet]. 2013. 31(1):42 – 51, [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enferme r%C3%ADa%20es%20el%20resultado%20alcanzado,intervienen%20el%20persona l%20de%20salud.
22. López E, Sifuentes M, Rodríguez R, Aguilar S. y Perrea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento. [Internet]. 2022. 9(23) [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20 m%C3%A9dica%20es%20definida%20por%20Avedis,menores%20riesgos%20par a%20el%20paciente.
23. Minsa. Sistema de Gestión de la calidad en salud. [Internet]. Perú. 2006. [Consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en:

- https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
24. Chávez A. y Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre. 2014. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión Hospitalaria]. San Salvador. Universidad de el Salvador. 2015. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
 25. Fabian A., Podesta L., y Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima Perú, 2019 – 2020. Horiz med. [Internet]. 2022. 22 (1). [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
 26. Temes J. y Mengíbar M. Gestión Hospitalaria. Cap. 22 Calidad asistencial: Conceptos básicos en calidad asistencial. [Internet]. 5ta edición. España. McGraw Hill, 2011. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1492§ionid=98856607>
 27. Satisfacción. [Internet]. Wikipedia. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n>
 28. Zuñiga Y. Calidad del Cuidado de enfermería relacionado al grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado del servicio de cirugía del Hospital Base III Es salud Puno 2018. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Juliaca. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. 2019. Disponible en: file:///C:/Users/HP/Downloads/T036_71133601_T.pdf
 29. Cárdenas R., Cobeñas C. y García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis para optar

- el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Lima. Universidad Peruana Cayetana Heredia. 2017. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20m%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%E2%80%9D.
30. Nieto J. y Sánchez L. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. 2022. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP_JOSELYN.NIETO_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf
31. Bautista M. y Ramos Y. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, 2021. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Lima. Universidad Interamericana para el desarrollo. 2021. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117_46398439_T%20T117_43044601_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y
32. Asencios V. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019.
33. Aguirre B. y Villanueva D. Satisfacción del paciente hospitalizado y aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería, del servicio de cirugía del Hospital Belén de Trujillo, 2019. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Trujillo. Universidad Cesar Vallejo. 2019. Disponible en:

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36792/aguirre_nb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Pazmiño D., Rodríguez Z., Carrión M. y Moncayo Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. .Cuba, 2019. Ciencia Digital. [Internet]. 2019. 3(33). 134-143[Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/775-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3348-2-10-20190906%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/775-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3348-2-10-20190906%20(2).pdf)
 35. Sanchez M. y Sanchez M. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. [Internet].2016. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
 36. Murrieta M., Nogueira Y. y Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de Es salud – 2017. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Iquitos. Universidad Nacional de la Amazonas Peruana. 2017. Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 37. Matsumoto R. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad de ayuda experto. [Internet]. 2014. Nun. 34. 181-209. [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
 38. Alvarez A., Olivares C., Cadena J. y Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. [Internet]. 2012. 11(2) 68-72 [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>

39. De la cruz P. El hipotético – deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. Horizonte de la ciencia. [Internet]. Junio. 2020.10(8). [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIHipoteticodeductivismoEnLaExplicacionDeLasCienci-7762149%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EIHipoteticodeductivismoEnLaExplicacionDeLasCienci-7762149%20(3).pdf)
40. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista digital de investigación en docencia universitaria. ISSN [Internet]. Junio, 2019. [Consultado el 28 enero de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
41. Vargas Z. La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación. [Internet]. 2009. [Consultado el 29 enero de 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/538-Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/538-Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803%20(1).pdf)
42. Tesis de investigación. Diseños no experimentales. Según Hernández, Fernández y Baptista. [Internet]. 2012. [Consultado el 30 enero de 2023]. Disponible en: <https://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
43. Moreno G. Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. [Internet]. 2021. [Consultado el 02 febrero de 2023]. Disponible en: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
44. Rojas A. Investigación e innovación Metodológica. [Internet]. 2017. [Consultado el 05 febrero de 2023]. Disponible en: <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
45. Westreicher G. Muestreo. [Internet]. 2021. [Consultado el 08 febrero de 2023]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

46. Coveñas D. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de los pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital de la Amistad Perú- Corea Santa Rosa II – 2 febrero 2019. Piura. 2019. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Piura. Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Feldman L., Lugli Z., Alvarez V., Perez M. y Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de calidad asistencial. [Internet]. 2017.22(3). 133-140 [Consultado el 25 enero de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13102462>
48. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería]. Chíncha. Universidad Autónoma de Ica. 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

Anexo 1. Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA RELACIONADO CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General		Tipo: El tipo de investigación es aplicada.
¿ Como la calidad de atencion de enfermeria se relaciona con el nivel de satisfaccion del paciente atendido en el servicio de Emergencia de un Hospital de Ica?	Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente.	Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia de un Hospital de Ica	V1: calidad de atención de enfermería	Diseño: Diseño de investigación no experimental corte transversal correlacional
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Especificas		Población: La población estará conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia que tengan entre 18 y 60 años de edad, estén conscientes y se encuentren atendidos en el área de observación del servicio de emergencia de un hospital de Ica durante en el periodo de enero a marzo del 2023. Según estos criterios hay un total de 405 pacientes atendidos en esta área según los registrados del libro de movimientos de pacientes.
¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que	Determinar como la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona	Existe relación significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y la de		

acuden al servicio de Emergencia de un hospital de Ica?	con la satisfacción de los pacientes.	satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital I de Ica.	Muestra:
¿Cómo la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Emergencia de un Hospital de Ica?	Establecer como la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes	Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica.	V2: satisfacción de los pacientes La muestra para este proyecto será definido por la fórmula de población finita.
¿Como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital de Ica?	Identificar como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes	Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica.	Técnica: la técnica es la entrevista para ambas variables, calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de paciente. Instrumento: Para medir la calidad de atención de enfermería se utilizará como técnica la entrevista y como instrumento el Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería, Para la medir la satisfacción del paciente se utilizará como técnica la entrevista y como instrumento se utilizará SERVQUAL

Anexo 02: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
N	RV	AV	AM	S

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

ENUNCIADOS		N	RV	AV	AM	S
DIMENSION HUMANA						
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
2	La enfermera le da información clara y precisa					
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
9	La enfermera lo escucha con atención					
10	La enfermera habla con usted amablemente					

11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados					
14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
DIMENSION TECNICA						
16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad					
22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
24	La enfermera responde rápidamente al llamado					
25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente					
26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					

27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted					
28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado					
30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
DIMENSION ENTORNO						
31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos					
33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia					

Cuestionario de Evaluación de Satisfacción del Paciente (SERVQUAL)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS:

SEXO: _____ EDAD: _____

ITEMS DEL INSTRUMENTO

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas , que se refieren a la IMPORTANCIA, que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
FIABILIDAD								
	Preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								

6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.								
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.								
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos								
9	Que los trámites para el alta sean rápidos								
SEGURIDAD									
10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud								
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica								
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza								
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad								
EMPATÍA									
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.								
15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.								
16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.								
17	Que el personal de enfermería escuche atentamente								
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.								
ASPECTOS TANGIBLES									
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios								
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios								
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.								

22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.							
TOTAL								

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones , que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
FIABILIDAD								
	Preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?							
2	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los 92 resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?							
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
SEGURIDAD								
10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							

11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?								
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?								
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?								
EMPATÍA									
14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?								
15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?								
16	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?								
17	¿El personal de enfermería sabe escuchar?								
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?								
ASPECTOS TANGIBLES									
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?								
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								

Anexo 03: Formato de Consentimiento Informado

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Elvira Giovana Figueroa Gonzales

Título: Calidad de atención de enfermería relacionado con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería relacionado con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia DEL Hospital Regional de Ica” Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, de la escuela académica del profesional de enfermería. El propósito de este estudio es Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del paciente. Su ejecución ayudará a/permitirá mejorar la calidad de atención del paciente atendido en el servicio de emergencia.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos, Los resultados de la encuesta se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos Su participación en el estudio no conlleva a ningún tipo de riesgo físico o psicosocial.

Beneficios Usted se beneficiará ya que con el estudio se podrá plantear estrategia para mejorar la calidad de atención de enfermería y de esta manera aumentar su nivel de satisfacción.

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

Confidencialidad Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio. Derechos del paciente Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador, Giovana Figueroa Gonzales cuyo número telefónico es 996231985 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres:

DNI:

Investigador:

Nombres:

DNI:

Informe de originalidad

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-03-23 Submitted works	2%
2	Universidad Wiener on 2023-08-07 Submitted works	2%
3	Universidad Tecnológica de los Andes on 2024-02-07 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-02-23 Submitted works	2%
5	Universidad Católica del CIBAO on 2022-06-27 Submitted works	2%
6	repositorio.ucss.edu.pe Internet	2%
7	uwiener on 2023-10-09 Submitted works	2%
8	uwiener on 2023-12-29 Submitted works	1%