



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción
del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un
Hospital Público de Lima, 2024

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

Presentado por:

Autora: Palazin Arango, Lizbeth

Código Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-9010-6833>

Asesora: Dra. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9418-6632>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-888	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, LIZBETH PALAZIN ARANGO egresado de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Académica Profesional de ENFERMERIA / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO DE LIMA, 2023" Asesorado por el docente: DRA, YURIK ANATOLI SUAREZ VALDERRAMA CON DNI: 40704687 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8418-8632> tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) % con código: <https://orcid.org/0009-0004-9010-6833> 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
 Nombres y apellidos del Egresado: Lizbeth Palazin Arango
 DNI: 70788700



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor: Yurik Anatoli Suarez Valderrama
 DNI: 70404687

DEDICATORIA:

Agradezco Dios por brindarme salud y sabiduría, por protegerme durante toda mi vida por acompañarme en todo momento por guiarme y permitirme emprender este camino.

AGRADECIMIENTO:

A la universidad y los docentes, por su paciencia, dedicación y compromiso para continuar formando como profesionales.

ASESOR DE TESIS: Dra. SUÁREZ VALDERRAMA, Yurik Anatoli

JURADO

Presidente: Mg. Wherter Fernando Fernández Rengifo

Secretario: Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal: Mg. Mg. Jaime Alberto Mori Castro

ÍNDICE

CAPITULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas de la investigación	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica	16
1.4.2. Metodológica	17
1.4.3. Práctica	17
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Base Teórica	24
2.3. Formulación de hipótesis	37
2.3.1. Hipótesis general	37
2.3.2. Hipótesis específica	37
CAPITULO III METODOLOGÍA	39
3.1. Método de la investigación	39
3.2. Enfoque de la investigación	39
3.3. Tipo de investigación	39
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población, muestra y muestreo	40
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	37

4.1.	Resultados	37
4.2.	Análisis descriptivo de resultados	37
4.3.	Prueba de hipótesis	47
4.4.	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		54
5.1.	Conclusiones	54
5.2.	Recomendaciones	55
REFERENCIAS		56
Anexos		64
Matriz de consistencia		65

Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024. Metodología: El estudio tiene enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal, correlacional. Este trabajo de investigación la población estará conformada por 200 pacientes la muestra estará conformada por 133 pacientes que acudan al Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024. Resultados. En la investigación hay pacientes con edad de 26 a 29 años en 6.8%, de 30 a 44 en 75.9%, de 45 a 59 en 14.3%, de 60 a más años en 3%; en Sexo, hay Femenino en 76.7% y Masculino en 23.3%; en Estado civil, hay Conviviente en 22.6%, Soltero en 49.6%, Casados en 23.3% y Otros en 4.5%; en Nivel de estudio hay Superior técnico en 33.8%, Superior universitario en 39.1% y Secundaria en 27.1%. La calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 2, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%. La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, baja calidad con pacientes insatisfechos en 34.6%. La calidad de atención de enfermería, dimensión humana nivel de satisfacción del cuidado enfermero, baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%. La calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, pacientes.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of nursing care in patients of the Emergency Service of a Public Hospital in Lima, 2024. Methodology: The study has a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional approach. correlational. This research work will have a population of 200 patients, the sample will consist of 133 patients who attend the Emergency Service of a Public Hospital in Lima, 2024. Results. In the investigation there are patients aged 26 to 29 years in 6.8%, from 30 to 44 in 75.9%, from 45 to 59 in 14.3%, from 60 years or older in 3%; in Sex, there are Female in 76.7% and Male in 23.3%; In Marital Status, there are Cohabitants in 22.6%, Single in 49.6%, Married in 23.3% and Others in 4.5%; At the level of study there is technical higher education in 33.8%, university higher education in 39.1% and secondary school in 27.1%. The quality of nursing care with the level of satisfaction of nursing care is shown in Table 2, a low quality with dissatisfied patients at 41.4%. The quality of nursing care in its technical dimension with the level of satisfaction of nursing care, low quality with dissatisfied patients in 34.6%. The quality of nursing care, human dimension, level of satisfaction of nursing care, low quality with dissatisfied patients in 41.4%. The quality of nursing care in its human dimension with the level of satisfaction of nursing care, low quality with dissatisfied patients in 41.4%.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, patients.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La columna vertebral en sistema de atención médica, la enfermería brinda cuidados críticos, capacitación, liderazgo y apoyo y defensa a usuarios, familias y la comunidad. Desempeñan un papel crucial en las promociones de salud y las prevenciones de las enfermedades (1).

Según OMS (Organización Mundial de Salud) considera que las atenciones de enfermería de calidad consisten en evitar daños a las personas en el proceso de tratamiento y brindar atención holística y humana. De igual forma, las satisfacciones del usuario se refieren a sus evaluaciones favorables de varios aspectos de la atención recibida; también son criterios importantes y ampliamente utilizados en evaluar las calidades de las atenciones. El informe World Nursing Status 2020 publicado por la OMS muestra que hay 27,7 millones de cuidadores a nivel mundial, incluidos 19 millones de enfermeras profesionales, y las enfermeras representan el 60% de los profesionales de la salud (2).

Un estudio publicado en 2022 en The Lancet señaló que unos 30 millones de usuarios a nivel mundial carecen actualmente de acceso a servicios de atención médica, y la mayor escasez se produce en países de África, el sudeste asiático y el Mediterráneo oriental; lo mismo que en varios países latinoamericanos (3).

Un estudio realizado en 2022 en hospitales públicos de Arabia Saudita demostró que las satisfacciones de los usuarios están relacionadas con las calidades de las atenciones de enfermería (4).

En 2022, un estudio realizado en una institución médica vietnamita encontró que el 47% de los pacientes estaban insatisfechos; además, se observó que la calidad de los exámenes y el tratamiento mejoró significativamente la satisfacción del paciente (5).

Otro estudio sobre las satisfacciones de los usuarios con las calidades de las atenciones realizados en un hospital jordano encontró que el 7% de usuarios han calificado la calidad de atención como insuficiente (6).

Según un informe publicado por la OPS (Organización Panamericana de la Salud), hay aproximadamente 10 millones de enfermeras en América, lo que representa más del 57% de las fuerzas laborales de atenciones médicas (7).

Una revisión sistemática de la seguridad y satisfacción del paciente en hospitales latinoamericanos mostró que las culturas de seguridades del usuario son conceptos desconocidos o no medido en muchos países de la región. La atención sanitaria necesita aumentar la conciencia y la comprensión de la seguridad y las satisfacciones del usuario en la mejora de la calidad de las atenciones (8).

Según el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), en el país había 93.677 enfermeras registradas en 2021, de las cuales el 37% estaban en la región Lima (9).

Según un artículo publicado en 2021 titulado “La situación del cuidado en el Perú: antes de la pandemia”, Perú tiene un déficit de 28.000 enfermeras, y la OMS ha determinado la brecha: cada 1. Hay 25 enfermeras por cada 10.000 habitantes. saludable. Una encuesta de 2023 sobre las calidades de las atenciones y las satisfacciones de usuarios en Hospital Estatal de Lima encontraron un 47% de usuarios que califican a la calidad como promedio y 13,3% estaban insatisfechos. Las relaciones de calidad de las atenciones y las satisfacciones del usuario. Una encuesta sobre las calidades de atenciones y satisfacciones de usuarios en hospital público de Trujillo arrojó un 23% de usuarios consideraba que calidad de atención fue malo, el 58% consideraba regular; El 57% dijo que era normal. Satisfechos, el 23% de los pacientes expresaron insatisfacción (10).

El centro de emergencia del Hospital Estatal de Lima atiende a cientos de usuarios de emergencia todos los días debido a la gran cantidad de llegadas de pacientes, la falta de espacio, la atención superpoblada, la falta de personal y la falta de sistemas de registros automatizados. Las calidades de las atenciones a los usuarios pueden verse afectadas y generar insatisfacciones y rechazos de los pacientes, en perjuicio de los usuarios y de las instituciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La base teórica de este estudio se basa según teoría de Watson, basada en la visión filosófica de que cuidar a las personas es un deber moral que refleja un interés en la persona en su totalidad, incluidos el cuerpo, la mente y el espíritu. La teoría de Watson ha sido respaldada por su eficacia para aumentar la conciencia de la enfermería, construir mejores relaciones

clínicas y de la mejora de calidad de las atenciones de enfermería. Se entiende que la calidad de la atención de enfermería está estrechamente relacionada con la satisfacción del paciente porque es un proceso interpersonal y los pacientes necesitan cuidados, por lo que debe haber personal de enfermería para atenderlos.

1.4.2. Metodológica

La base del argumento metodológico es que la investigación utilizará el método científico, revisión de fuentes científicas de conceptos y teorías relacionadas con las variables de la investigación, con el objetivo de formular preguntas, objetivos e hipótesis. Además, proporcionará un modelo conceptual para otras investigaciones sobre las satisfacciones del usuario y la calidad de la atención.

1.4.3. Práctica

El fundamento práctico se basa en el hecho de que se obtendrán informaciones importantes sobre las percepciones de los usuarios sobre la calidad de las atenciones y las satisfacciones. Además, los resultados identificarán oportunidades para mejorar la atención e implementar estrategias para mejorar la calidad del departamento de emergencias y las satisfacciones de los pacientes.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

León y col., (11) en el 2023, en Ecuador, realizaron una investigación con el objetivo de “Describir la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería”. Investigación de nivel descriptivo y corte transversal; muestra de 173 usuarios, se utilizó un cuestionario para evaluar el estado de ánimo del paciente, calificación de la atención recibida, lenguaje utilizado por la enfermera, trato de la enfermera y aspectos a mejorar por parte de las enfermeras. El 66,5% de los pacientes dijeron estar inquietos cuando no son atendidos oportunamente, el 54,3% valora como buena la atención del personal de enfermería y el 47,4% piensa que el trato de las enfermeras debería mejorar. Concluye en que es trascendental realizar investigaciones sobre la satisfacción del usuario en la atención recibida con el propósito de mejorar la calidad de los servicios.

Arcentales y col., (12) en el 2022, en Ecuador, llevaron a cabo un estudio para “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería”. Estudio cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y corte transversal; muestra de 132 pacientes a los que se le aplicó un cuestionario de satisfacción del cuidado llamado Caring Assessment Instrument (CARE-Q). Los resultados mostraron satisfacción alta en las dimensiones monitoreo y seguimiento (99,8%), explica y facilita (94,4%), conforta (90,3%) y anticipa (88,8%); y satisfacción moderada en las dimensiones accesibilidad (82,1%) y relación de confianza (75,9%). Concluye que los pacientes se sienten muy satisfechos por la atención de calidad que le brinda el personal de enfermería.

Al-Awamreh y col., (13) en el 2019, desarrollaron una investigación en Jordania con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes con talasemia”. Investigación de nivel descriptivo y de corte transversal; muestra de 377 pacientes talasemia; se empleó el Cuestionario de satisfacción de pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería (PQNCQ). Los resultados mostraron que el 46,9% de pacientes calificaron la atención de excelente, el otro 46,9% de buena y solo el 6,2% de deficiente. Se concluyó que existe una relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de los cuidados de enfermería, siendo la dimensión coordinación de los cuidados tras el alta, la correlación positiva más fuerte ($r=0,53$, $p<0,001$) y la dimensión implicar a familiares o amigos en su atención, la más baja ($r=0,22$, $p<0,001$).

Karaca y Durna (14) en el 2019, realizaron una investigación en Turquía con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y examinar los factores asociados”. El estudio fue tipo descriptivo transversal; muestra conformada por 635 pacientes; se utilizó el Cuestionario de satisfacción de pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería" (PQNCQ) e historias clínicas. Se encontró como resultado que el 63,9% de los pacientes calificaron como excelente los cuidados de las enfermeras, el 87,9% aseveró que recomendaría el hospital a sus amigos y familiares. Se concluyó que las puntuaciones del cuestionario oscilaron entre 1 y 4,05, con una puntuación media de 1,61, lo cual indicó que el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería era alto.

Lofti y col., (15) en el 2019, efectuaron una investigación en Irán con el objetivo de “Evaluar la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente con los servicios de enfermería”. El estudio fue tipo descriptivo – correlacional con una muestra conformada por 295 pacientes; se aplicaron los instrumentos Escala de Satisfacción del Paciente de La

Mónica Oberst (LOPSS) y el Cuestionario de satisfacción de pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería" (PQNCQ). Se encontró como resultado que el 82,4% de los pacientes no conocía a su enfermera y sólo el 60,3% conocía a su médico. Se concluyó que existe una correlación entre la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería y la comunicación enfermera-paciente ($r=0,73$, $p<0,003$); además, la variable sexo se correlaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes ($p< 0,05$).

A nivel nacional

Choquehuanca y Condori (16) en el 2023, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de "Interpretar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche de Arequipa". Método hipotético-deductivo, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional; muestra de 200 pacientes; se empleó un cuestionario de calidad de atención y otro sobre satisfacción del paciente. Se obtuvo como resultado que la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente es directa y positiva ($r=0,692$, $p=0,000$). Concluyó que existe correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Rodríguez (17) en el 2023, realizó un estudio con el objetivo de "Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima". Estudio de método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, básica, corte transversal, no experimental y nivel descriptivo-correlacional; muestra de 105 pacientes; se aplicaron los instrumentos cuestionario de la calidad de atención y el cuestionario SERVQUAL modificado. El 53,3% de los pacientes percibieron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% nivel medio; el 86,7% de los pacientes se sintieron satisfechos por la atención y el 13,3% insatisfechos. Se concluyó que

existe correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes ($r=0,307$, $p=0,001$).

Sempertegui (18) en el 2022, llevó a cabo una investigación para “Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención para el mejoramiento del servicio de emergencias del Hospital de Essalud de Sullana”. Investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de cohorte transversal; muestra de 120 pacientes; se empleó el instrumento SERVPERF para valorar la calidad del servicio de emergencias. El 56,7% de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a la calidad de atención recibida, en la dimensión fiabilidad están satisfechos (54,1%), en capacidad y respuesta están satisfechos (43,3%), en seguridad están muy satisfechos (45,0%), en empatía están satisfechos (48,3%) y en aspectos tangibles están muy satisfechos (62,5%). Se concluyó que la mayoría de los usuarios del servicio de emergencias se encontraron satisfechos con la calidad de atención recibida.

Nieto y Sánchez (19) en el 2022, realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar la relación de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022”. Estudio de nivel descriptivo correlacional y de cohorte transversal; muestra de 100 pacientes; aplicaron los instrumentos Escala de satisfacción percibida por el paciente hospitalizado y el Cuestionario sobre calidad de atención al paciente hospitalizado. El 18% de los pacientes percibió una calidad de atención buena, el 59% regular y el 23% mala; respecto al nivel de satisfacción de los pacientes, el 22% registró alta satisfacción, el 56% satisfacción media y el 22% se mostraron insatisfechos. Se concluyó que las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes se relacionan significativamente ($p=0,000$).

Torres (20) en el 2022, desarrolló una pesquisa con el objetivo de “Determina la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños

menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima”. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, corte transeccional y nivel correlacional; muestra de 127 madres; se utilizaron los instrumentos Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería y un Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción. Se obtuvo como resultado que el 100% de las madres perciben un alto nivel de calidad de atención de enfermería; igualmente, el 100% registró un nivel alto de satisfacción. Se concluyó que no existe correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al centro salud ($\rho=0,017$, $p=0,852$).

2.2. Base Teórica

2.2.1. Primera variable: Calidad de atención de enfermería

Definición

La calidad de atención de enfermería es cambio en el estado de salud del paciente luego de aplicación de ciencia y tecnología médicas en mejorar sus funciones psicológicas y sociales y promover la mejora de aspectos físicos y conocimientos de salud. Es atención prestada a personas, familias y comunidades de manera personal, eficaz y humana según parámetros del ejercicio profesional responsable según principios y estándares sociales, técnicos, científicos y éticos. La disponibilidad, satisfacción y continuidad de atención al paciente determinan calidad de atención; ayuda a la atención médica a mejorar resultados de salud deseados. Se basa en conocimiento y ética médicos, en ambiente cómodo, usando tecnología apropiada, según conocimiento y ética médica, la comunicación continua con personas en dar oportunidad, justicia y atención de calidad para satisfacer tres necesidades y expectativas: individuos, proveedores de atención médica y centros de atención (21).

Características de calidad de atención

La atención de calidad se caracteriza por una alta experiencia, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para los pacientes, satisfacción del usuario y beneficios para la salud. Además, se debe considerar un enfoque holístico que integre los aspectos sociales, biológicos y culturales del individuo definidos por la interacción de los profesionales de la salud que utilizan sus habilidades y habilidades para lograr la satisfacción del paciente y hacer crecer su impacto en la salud (22).

Teorías de calidad de atención

Modelo de atención de Salud

Fundada por Donabedian en 1993, se centra en la responsabilidad de los profesionales de la salud ante las personas, la sociedad, el costo y la calidad. Se elaboró propuesta para evaluar la calidad de la atención en el sistema de salud con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. El modelo se basa en tres componentes: Estructura: son inversiones relativamente estables, cuantificables y específicas como recursos humanos, locales, equipos, vehículos e insumos médicos disponibles, pero no son suficientes para asegurar una adecuada calidad de atención. Proceso: Se refiere a comportamientos y actitudes de los profesionales de la salud que brindan atención de alta calidad con condiciones mínimas para producir resultados placenteros. Resultado: Es término del proceso de atención que se mide por la satisfacción del paciente con las expectativas de la atención recibida, a menudo medida sobre la base de medidas de capacidad funcional o discapacidad relacionada con la enfermedad (23).

Teoría del Confort

Introducido por Katharine Kolcaba en 1991, examina las técnicas necesarias para brindar atención terapéutica integral de confort a cada paciente e identifica la participación activa de

la familia para garantizar paz y bienestar general del individuo. Para Kolkabai, la comodidad en la atención al paciente se define como una condición que se mejora al satisfacer las necesidades de alivio, trascendencia y paz. Esta teoría se basa en cuatro componentes de la experiencia humana holística: Físico: Son sensaciones físicas y manejo del dolor que el paciente puede necesitar, pueden controlarse con analgésicos. Psicoespiritual: La conciencia interna del Yo personificado, que puede incluir la autoestima y relación con un ser superior. Sociocultural: Incluye interacciones familiares, sociales e interpersonales. Ambiente: Se refiere a temperatura, iluminación y del equipo que pueden causar molestias a pacientes (24).

Evolución histórica de calidad de atención

Desde la antigüedad, los países esclavistas como India y Egipto contaban con supervisores para controlar el cumplimiento de las normas sanitarias. Otro ejemplo es el Código del rey Hammurabi (1750 a. C.), regulaba práctica de medicina en Babilonia. La primera escuela de medicina del mundo, fundada en Italia en siglo XIII, incluía reglas con elemento de auditoría. A Florence Nightingale se atribuye haber liderado el camino en seguridad y atención de calidad, haber ayudado a bajar muertes de soldados británicos en Guerra de Crimea (1853-1854) y por desarrollar el programa en optimizar calidad de pautas de atención médica (25).

El informe de Flexner de 1910 demostró condiciones de educación y atención hospitalaria en Estados Unidos, con reformas que incluían educación y certificación médica. Ward creó un comité para evaluar el proceso de atención del hospital. La OMS dice que, si bien existe consenso sobre conceptos y factores básicos que determinan la calidad, hasta ahora no hay definición consensuada, la respalda según el Instituto de Medicina, que conceptualiza en calidad a través de atención en salud. Capacidad en lograr resultados deseados relacionados con salud. Define objetivos de medición de calidad: servicios centrados en paciente, equitativos, eficientes y oportunos (26).

Instrumentos de calidad de atención

El estudio de Colombia utilizó el Cuestionario de Calidad de la Atención (CUCACE), que fue adaptado de la versión inglesa de la Escala de Satisfacción de la Atención de Newcastle (NSNS) y constaba de 26 ítems sobre la experiencia de la atención, incluidos 14 ítems con 14 preguntas positivas y 14 preguntas negativas. Hubo 19 preguntas sobre la satisfacción de la enfermería. En Perú, Morana y Pari adaptaron el cuestionario Donabedian de 1980, que evaluaba una dimensión tecnológica compuesta por 7 ítems, una dimensión humana compuesta por 9 preguntas y 5 preguntas que evaluaban el medio ambiente (27).

Dimensiones de calidad de atención

Dimensión Técnica

Definido como la aplicación de conocimientos y habilidades, es decir el desempeño del personal de enfermería, teniendo en cuenta la seguridad y oportunidad de la atención (28).

Dimensión Humana

Se trata de una enfermera que utiliza intervenciones tecnológicas para brindar atención humana a los pacientes y sus familias. Esta dimensión consta de bondad, respeto, ética, equidad y respeto a los derechos (29).

Dimensión Entorno

En cuanto al ambiente se debe garantizar el confort del paciente, de manera que pueda ser un lugar ordenado, limpio y que respete la privacidad del paciente, también puede considerarse un objeto material que genere paz (30).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente

Concepto

La satisfacción del paciente es muy importante para medir eficacia de los servicios sanitarios prestados por hospitales y proporciona información sobre el progreso de trabajadores sanitarios en la mejora de la comodidad del paciente. Esto está influenciado por la actitud de los trabajadores de la salud, tiempos de espera y capacidad de brindar atención inmediata. La satisfacción del paciente es estado de alegría o bienestar que los pacientes pueden experimentar al utilizar los servicios médicos. La satisfacción del paciente está relacionada con la atención al paciente, que es la función principal de un proveedor de atención médica. Además, muestra la eficiencia de los servicios sanitarios. Lo identificaron como una medida que define el valor de la atención médica y mide la calidad de la atención del personal y el éxito de la práctica médica. Centrarse en satisfacción aumenta la moral de los empleados, mejorar la retención de pacientes, reducir riesgo de demandas por negligencia y optimizar la satisfacción profesional. Definido como juicios expresados por clientes de servicios de salud después de analizar procedimiento médico en comprender si se cumplió expectativas (31).

Características de satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente conduce a visitas repetidas, mejora la rentabilidad y la retención de pacientes, lo que demuestra resultados positivos como un mejor acceso, atención integral y calidad de la atención (32).

Niveles de satisfacción

Un individuo puede experimentar los niveles de satisfacción: Insatisfacción: Insatisfacción que se manifiesta como sensación de pérdida por objetivos no alcanzados que se manifiesta cuando la realidad determinada no cumple con expectativas del individuo. Satisfacción: Es

calidad de resultados que cumplen expectativas de persona. Autosatisfacción: Se refiere a satisfacción personal de trabajar para otros, generando una sensación de placer (33).

Teorías de satisfacción del paciente

Teoría de las necesidades humanas básicas

Virginia Henderson 1947, ve a pacientes como sujetos que necesitan ayuda para alcanzar autonomía e independencia. La teoría se basa en 14 necesidades básicas dividida en cuatro unidades de atención, como son componentes psicológico, biofísico, espiritual, moral y social. Los componentes causan problemas de salud y se tratan en garantizar que el individuo se mantenga sano física y mentalmente. Esta teoría se centra en interacción de la enfermera y paciente, donde necesidades como la movilidad del paciente y postura adecuada, permitirle descansar y mantener higiene física adecuada están más relacionadas con la independencia y conducen a la satisfacción del paciente. o más para las necesidades del paciente (34).

Teoría de las relaciones interpersonales

La teórica estado unidense Hildegard Pepla propuso en 1952 la teoría interpersonal, según relación enfermera-paciente como proceso interpersonal y curativo. Según cuatro fases: La primera fase es la orientación, donde se crean estrategias de comunicación para evitar tensión y estrés al encontrarse con extraños (en este caso paciente y enfermera). En segunda fase, la fase de reconocimiento, los cuidadores deben guiar a pacientes para que asocien símbolos y representaciones con escenarios de estrés dependiente e independiente en guiar a usuarios en aprendizaje constructivo. En fase cognitiva el personal de enfermería debe comprender, escuchar e incentivar nuevas metas del paciente, el paciente es capaz de formular sus ideas de forma independiente. El último paso es resolución, en que deciden si resuelven dificultad clínica según capacidad de afrontar los factores estresantes y desapego de cuidadores (35).

Evolución histórica de satisfacción del paciente

A partir de la década de 1960, la atención médica y el marketing comenzaron a trabajar juntos para comprender la satisfacción del paciente; Este término se definió anteriormente como las respuestas de los pacientes a diversos aspectos de su experiencia de atención médica. Es una medida del resultado de las interacciones entre pacientes y profesionales de la salud. El concepto más aceptado fue propuesto en 1966 por Donabedian, quien utiliza la satisfacción del paciente como medida para evaluar la calidad de la atención sanitaria. De Vicuña en 2001 destacó su influencia en la actitud de los pacientes y otros usuarios hacia la organización y su imagen. Sin embargo, el término actualmente se refiere a satisfacer sus necesidades, deseos o expectativas de servicios de salud (36).

Instrumentos de satisfacción del paciente

Algunas herramientas para evaluar la satisfacción de clientes y pacientes: El modelo SERVQUAL fue desarrollado en colaboración con el Instituto Americano de Ciencias del Marketing y fue validado en América Latina por Michelsen Consulting en 1988. Consta de cinco dimensiones que incluyen confiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y aspectos tangibles. En Perú, esta política ha sido aprobada mediante Resolución Ministerial N° 2011.0527 del MINSA, que contiene expectativas y percepciones. En el año 2020 se utilizó este instrumento para medir la satisfacción del paciente con una confiabilidad de 0,924. Diez años más tarde, se desarrolló una versión adaptada de la modelo anterior llamada SERVQHOS, que constaba de 19 ítems que evaluaban secuencialmente aspectos tangibles e intangibles de la atención médica. En Colombia se desarrolló otra versión denominada SERVQHOS-E, que enfatiza evaluaciones de indicadores empresariales, y el instrumento consta de 16 ítems, donde los primeros 12 ítems miden la percepción del cuidado del sujeto, y los 4 ítems restantes miden aspectos tangibles como la infraestructura (37).

Dimensiones de satisfacción del paciente

Fiabilidad

La confiabilidad se demuestra por elementos como la atención y el trato del personal de salud, así como las condiciones ambientales y sociales que contribuyen a la mejora de la experiencia del individuo (38).

Capacidad de respuesta

Es una actitud y deseo de ayudar a las personas y servirles con precisión y rapidez para satisfacer sus necesidades (39).

Seguridad

Es el nivel más alto de confiabilidad y estabilidad que una persona, en este caso una enfermera, puede demostrar al ayudar a ese sujeto (40).

Empatía

La empatía es la capacidad de comprender cuidadosamente el estado mental de una persona y reconocer y apreciar sus sentimientos. La empatía es una habilidad esencial en la atención sanitaria (41).

Aspectos tangibles

Considere la infraestructura, haciendo hincapié en los equipos, materiales y edificios además del confort físico. Por otro lado, los aspectos intangibles son la eficiencia, la empatía y la atención suficiente (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

Este estudio utilizó un enfoque hipotético-deductivo para formular preguntas temáticas, objetivos e hipótesis basados en la teoría y el conocimiento de variables de investigación; a partir de este punto, se probaron hipótesis de investigación para aceptarlas o rechazarlas (43).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación utiliza un enfoque cuantitativo ya que estará compuesta por preguntas de investigación que serán respondidas con base en los datos recolectados y su respectivo análisis. Se utilizó estadística descriptiva e inferencial para medir las variables y sus dimensiones (44).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación se utiliza porque el investigador ya conoce el problema y se centra en responder preguntas específicas para resolver un problema específico (45).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación utilizará un diseño no experimental ya que se basará en observar una situación o fenómeno existente sin cambiar deliberadamente las variables. Por otro lado, el estudio será transversal, ya que los datos se recopilarán en un único momento y no realizarán un seguimiento de las unidades de estudio a lo largo del tiempo. Asimismo, el estudio se realizará a nivel correlacional, ya que tendrá como objetivo probar la relación entre dos variables examinando si un aumento o disminución en una variable corresponde a un aumento o disminución en la otra variable (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

Una población se refiere a una población de individuos u objetos que comparten algunas características comunes que pueden observarse en un lugar y momento determinados (47). Al respecto, la población de esta investigación estará conformada por 200 pacientes que acudan al Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años que acuden a servicios de urgencia.
- Pacientes que deseen participar en el estudio y firmar un formulario de consentimiento informado.

Criterio de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años en urgencias.
- Pacientes que no quieran participar en el estudio y no hayan firmado el consentimiento informado.

3.5.1. Muestra

Una muestra es porción o subconjunto de población seleccionada para obtener información representativa sobre la población (58). En tal sentido, la muestra estará conformada por 133 pacientes que acudan al Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra para poblaciones finitas es:

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

N: 200 pacientes.

Z: 1,96

p: Proporción para obtener un tamaño de muestra más conservador=0,5

q: 1-p=0,5

α : Margen de error esperado = 0,05.

Luego de reemplazar los valores en la fórmula, se tiene:

$$n = \frac{200 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(200 - 1)0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} \cong 133$$

3.5.2. Muestreo

Se aplicará un muestreo aleatorio simple, se recolectará la información hasta completar el tamaño de la muestra calculado.

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

V1: Calidad de atención de enfermería

V2: Satisfacción del paciente

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención de enfermería	Las calidades de atenciones se pueden entender como resultados de un conjunto de características y procedimientos de atención al paciente que se consideran seguros, eficaces, eficientes, oportunos y satisfacen la necesidad real del paciente (48).	La calidad de enfermería se evalúa mediante el Cuestionario de Calidad de Enfermería, que consta de 20 preguntas divididas en tres dimensiones, la escala de calificación se calcula en base a la puntuación total de las tres dimensiones y la puntuación total.	Técnica	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad	Ordinal		Baja (Menos de 21)
			Humana	Comunicaciones Tratos amables Tratos oportunos			Moderada (De 21 a 50)
			Entorno	Privacidades Comodidades Libre de riesgos			Alta (De 51 a más)
V2: Satisfacción del paciente	La satisfacción del usuario se refiere al grado en que los servicios médicos recibidos satisfacen las necesidades y expectativas del paciente y pueden servir como indicador de la calidad de la atención y mejorar el desempeño médico (49).	La satisfacción del paciente se evaluará mediante el cuestionario SERVQUAL modificado de 22 ítems y la calidad de la atención, con 20 preguntas divididas en cinco dimensiones. La escala de calificación se calculará a partir de la puntuación total y la suma de las cinco dimensiones.	Fiabilidad	Citas en el día establecido Claridad en la orientación Cumple el servicio ofrecido con éxito	Ordinal		Insatisfecho (Menos de 62)
			Capacidad es de respuesta	Servicio óptimo Condiciones del servicio Comunicación oportuna			
			Seguridad	Soluciones de problemas Generar confianza Respeto a las privacidades			
			Empatía	Amabilidad Atenciones personalizadas Comprensiones Explicaciones adecuadas			
			Aspectos tangibles	Instalación Equipo y material Servicio ofrecido Ambiente higiénico			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Los métodos de encuesta se utilizan a menudo como métodos de investigación porque permiten una recopilación y procesamiento de datos rápidos y eficientes (50). En este estudio se utilizará la técnica de la encuesta para recopilar información.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable Calidad de atención de enfermería

La herramienta de evaluación de la calidad de la atención es la encuesta de Calidad de la Atención; Adaptado por Graciela Rosales en Perú en 2017; tiene 20 puntos y 3 dimensiones: técnica, humanística y ambiental. Este es un cuestionario estructurado que utiliza una escala Likert de varios niveles para las respuestas (Muy de acuerdo=5, De acuerdo=4, No importa=3, En desacuerdo=2, Muy en desacuerdo=1). El uso del cuestionario es personal, de autoservicio y toma de 10 a 15 minutos. La puntuación total del instrumento se divide en tres niveles: bajo (menos de 21), medio (entre 21 y 50) y alto (entre 51 y más).

Variable Satisfacción del paciente

La herramienta de evaluación de la satisfacción del paciente será el cuestionario SERVQUAL modificado; Adaptado de la versión peruana de Yrene Rojas en 2021; tiene 22 ítems y 5 dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad Sexualidad, Empatía y Aspectos Tangibles. Se trata de un cuestionario estructurado que utiliza una escala Likert de varios niveles para las respuestas (5 = muy satisfecho, 4 = satisfecho, 3 = ni satisfecho ni insatisfecho, 2 = insatisfecho, 1 = muy insatisfecho). El uso del cuestionario es

personal, de autoservicio y toma de 10 a 15 minutos. La escala de calificación global de esta herramienta es: insatisfecho (por debajo de 62) y satisfecho (por encima de 63).

3.7.3. Validación

Cuestionario Calidad de Atención de Enfermería

Rosales (2017) validó el instrumento mediante evaluación experta por parte de tres enfermeras con experiencia y conocimiento en el tema. Las puntuaciones de los jueces fueron probadas estadísticamente mediante la prueba binomial y se obtuvo un valor de 0,96, lo que indica la validez del instrumento (51).

Cuestionario SERVQUAL

Rojas (2021) validó la herramienta mediante revisión por pares de tres profesionales de la salud con experiencia y conocimiento en el tema. Los resultados de los evaluadores fueron probados estadísticamente mediante la prueba de consistencia binomial, la cual arrojó un valor de 0,79, lo que respalda la validez de la herramienta (52).

3.7.4. Confiabilidad

Cuestionario Calidad de Atención de Enfermería

Rosales (2017) probó la confiabilidad del instrumento con el índice alfa de Cronbach y obtuvo un valor de 0,80, concluyendo así que el uso del instrumento es confiable (52).

Cuestionario SERVQUAL

Rojas (2021) realizó una prueba alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento y obtuvo un valor de 0.80, por lo que se encontró que el instrumento es confiable (53).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Las actividades relacionadas con el procesamiento y análisis de datos son:

- Antes de utilizar el instrumento se solicitará permiso a las autoridades de la institución médica que realizará el examen. - Se explicará el propósito del estudio a los participantes y se les entregará un formulario de consentimiento informado.
- Una vez finalizada la fase de encuesta, se comprobará la calidad de la información registrada en el cuestionario para comprobar el número de no respuestas y omisiones.
- Los datos se ingresarán en un archivo de datos en Excel y luego se importarán desde el software IBM SPSS versión 26 para procesamiento y análisis de datos.
- Se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para probar la normalidad de los datos para determinar qué estadística (paramétrica o no paramétrica) se utilizará para comparar las hipótesis de investigación.
- Analizar e interpretar resultados basados en tablas, gráficos y resultados de pruebas estadísticas.

3.9. Aspectos éticos

Las dimensiones éticas deben ser tomadas en cuenta al realizar una investigación, ya que permiten proteger los derechos, la dignidad y el bienestar del sujeto investigado. Se deben considerar los siguientes principios al realizar una investigación.

Principio de autonomía

El principio de autonomía significa respeto a los individuos para tomar decisiones y actuar en base a sus deseos y decisiones. Se basa en el supuesto de que las personas son libres y

capaces de fijar sus propios objetivos y tomar sus propias decisiones. En la investigación, este principio se vuelve evidente cuando los investigadores dan a los participantes su consentimiento informado para aceptar o rechazar.

Principio de beneficencia

El principio de beneficencia se refiere a la obligación moral de actuar de una manera que beneficie a otros, mejore las condiciones de vida, las relaciones y apoye a individuos, grupos, comunidades y organizaciones. En la investigación, este principio se realiza cuando el investigador siempre busca el bienestar de los participantes.

Principio de no maleficencia

El principio ético de no maleficencia enfatiza el deber de no dañar a otros y es aplicable en varios campos de estudio, más ampliamente en la bioética. En la investigación, este principio se demuestra cuando los investigadores hacen lo correcto y tratan de no dañar la salud física y mental de los participantes.

Principio de justicia

El principio moral de justicia hace referencia a la idea de servir a las personas por igual y sin discriminación. La investigación implementa este principio: los participantes de la investigación reciben un trato justo, objetivo y objetivo.

CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=133)

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
De 26 a 29 años	9	6.8
De 30 a 44	101	75.9
De 45 a 59	19	14.3
De 60 a más años	4	3.0
Sexo		
Femenino	102	76.7
Masculino	31	23.3
Estado civil		
Conviviente	30	22.6
Soltero	66	49.6
Casados	31	23.3
Otro	6	4.5
Nivel de estudio		
Superior técnico	45	33.8
Superior universitario	52	39.1
Secundaria	36	27.1

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Mostramos en la Tabla 1, las características sociodemográficas de 133 pacientes; en la edad hay de 26 a 29 años en 6.8%, de 30 a 44 en 75.9%, de 45 a 59 en 14.3%, de 60 a más años en 3%; en Sexo, hay Femenino en 76.7% y Masculino en 23.3%; en Estado civil, hay Conviviente en 22.6%, Soltero en 49.6%, Casados en 23.3% y Otros en 4.5%; en Nivel de estudio hay Superior técnico en 33.8%, Superior universitario en 39.1% y Secundaria en 27.1%.

Al analizar el objetivo general de analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 2. Tablas cruzadas de la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Calidad de atención	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero				TOTAL	
	Paciente insatisfecho		Paciente satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	55	41.4	0	0.0	55	41.4
Moderada calidad	9	6.8	37	27.8	46	34.6
Alta calidad	0	0.0	32	24.1	32	24.1
Total	64	48.1	69	51.9	133	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Para la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 2, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.

Al determinar el primer objetivo específico de la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 3. Tablas cruzadas de la relación de relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Calidad de atención en su dimensión técnica	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero				TOTAL	
	Paciente insatisfecho		Paciente satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	46	34.6	0	0.0	46	34.6
Moderada calidad	18	13.5	30	22.6	48	36.1
Alta calidad	0	0.0	39	29.3	39	29.3
Total	64	48.1	69	51.9	133	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Para la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 3, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 34.6%.

Al determinar el segundo objetivo específico de la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 4. Tablas cruzadas de la relación de relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Calidad de atención en su dimensión humana	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero				TOTAL	
	Paciente insatisfecho		Paciente satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	55	41.4	0	0.0	55	41.4
Moderada calidad	9	6.8	42	31.6	51	38.3
Alta calidad	0	0.0	27	20.3	27	20.3
Total	64	48.1	69	51.9	133	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Para la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 4, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.

Al determinar el tercer objetivo específico de la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 5. Tablas cruzadas de la relación de relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Calidad de atención en su dimensión entorno	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero				TOTAL	
	Paciente insatisfecho		Paciente satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	55	41.4	4	3.0	59	44.4
Moderada calidad	9	6.8	43	32.3	52	39.1
Alta calidad	0	0.0	22	16.5	22	16.5
Total	64	48.1	69	51.9	133	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Para la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 5, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 6. Se muestran los análisis de correlación de Spearman de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Correlaciones				
			Calidad de atención de enfermería	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero
Rho de	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlation	1,000	0,856**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	133	133
Spearman	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero	Coeficiente de correlación	0,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	133	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Mostramos el resultado mediante la Tabla 6, obteniendo un p valor de 0.000, siendo menor al alfa 0.005, donde se deben aceptado la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 7. Se muestran los análisis de correlación de Spearman de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica	Coeficiente de correlation Sig. (bilateral) N	1,000 . 133	0,807** 0,000 133
	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,807** 0,000 133	1,000 . 88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Mostramos el resultado mediante la Tabla 7, obteniendo un p valor de 0.000, siendo menor al alfa 0.005, donde se deben aceptado la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 8. Se muestran los análisis de correlación de Spearman de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Calidad de atención de enfermería en su dimensión humana	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería en su dimensión humana	Coeficiente de correlation Sig. (bilateral) N	1,000 . 133	0,851** 0,000 133
	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,851** 0,000 133	1,000 . 88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Mostramos el resultado mediante la Tabla 8, obteniendo un p valor de 0.000, siendo menor al alfa 0.005, donde se deben aceptado la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024

Tabla 9. Se muestran los análisis de correlación de Spearman de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno	Coeficiente de correlation Sig. (bilateral)	1,000 .	0,795** 0,000
		N	133	133
	Nivel de satisfacción del cuidado enfermero	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,795** 0,000	1,000 .
		N	133	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

Mostramos el resultado mediante la Tabla 9, obteniendo un p valor de 0.000, siendo menor al alfa 0.005, donde se deben aceptado la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024.

4.4. Discusión de resultados

Las características sociodemográficas de los pacientes; en edad hay de 26 a 29 años en 6.8%, de 30 a 44 en 75.9%, de 45 a 59 en 14.3%, de 60 a más años en 3%; en Sexo, hay Femenino en 76.7% y Masculino en 23.3%; en Estado civil, hay Conviviente en 22.6%, Soltero en 49.6%, Casados en 23.3% y Otros en 4.5%; en Nivel de estudio hay Superior técnico en 33.8%, Superior universitario en 39.1% y Secundaria en 27.1%.

La calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 2, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%. Según León y col., en el 2023, en Ecuador, dice que el 67% de usuarios están inquietos al no ser atendidos, el 55% valora en buena la atención, el 47% dice que el trato de enfermeras debe mejorar. Para Lofti y col., en el 2019, en Irán, encontró que el 82% de usuarios no conocían a la enfermera, el 61% si conocía al médico. Nieto y Sánchez en el 2022, menciona que 17% de pacientes tienen buena calidad de atención, el 59% en atención regular y 23% mala; en nivel de satisfacción 23% tiene satisfacción alta, 57% media satisfacción y 21% insatisfechos.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 3, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 34.6%. Para Arcentales y col., en 2021, en el Ecuador, encontró que hay alta satisfacción en dimensión monitoreo y seguimiento 99%, explica y facilita en 95%, conforta 93% y anticipa 88%; moderada satisfacción en dimensión accesibilidad 81% y relación de confianza 75%. Según Choquehuanca y Condori en el 2023, dice que hay correlación directa y positiva de calidad de atención con satisfacción del paciente ($r=0,754$, $p=0,000$).

La calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 4, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%. Para Al-Awamreh y col., en el 2019, en Jordania, dice que el 47% de usuarios

calificaron las atenciones como excelente, el 46% califico como buena, el 7% deficiente. Existe relación de satisfacción de pacientes con calidad del cuidado de enfermería, dimensión coordinación de cuidado en alta. Rodríguez en el 2023, dice que el 54% de usuarios percibieron alto nivel de calidad de atención, el 47% medio nivel, el 87% sintieron satisfechos por las atenciones y 14% insatisfechos.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 5, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%. Para Karaca y Durna en el 2019, en Turquía, menciona que 64% califico en excelente el cuidado enfermero, 87% recomendaría al hospital, a los amigos y familiares. La puntuación del cuestionario fue 1 y 4, puntuación 1,62, nivel de satisfacción alto cuidado. Según Sempertegui en el 2022, indica que el 57% están satisfechos en calidad de atención que recibieron, están satisfechos en dimensión fiabilidad en 55%, satisfechos en capacidad y respuesta en 44%, satisfechos en seguridad en 45%, satisfechos en empatía 48%, muy satisfechos en aspectos tangibles 62%. Para Torres en el 2022, el 100% de madres perciben nivel alta calidad de atención; el 100% con alto nivel alto de satisfacción.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En la investigación hay pacientes con edad de 26 a 29 años en 6.8%, de 30 a 44 en 75.9%, de 45 a 59 en 14.3%, de 60 a más años en 3%; en Sexo, hay Femenino en 76.7% y Masculino en 23.3%; en Estado civil, hay Conviviente en 22.6%, Soltero en 49.6%, Casados en 23.3% y Otros en 4.5%; en Nivel de estudio hay Superior técnico en 33.8%, Superior universitario en 39.1% y Secundaria en 27.1%.
- La calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 2, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.
- La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 3, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 34.6%.
- La calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 4, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.
- La calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero, se muestra en la Tabla 5, una baja calidad con pacientes insatisfechos en 41.4%.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda al personal de enfermería de los hospitales públicos de Lima y del país cerrar la brecha entre las expectativas y la realidad, lo que implica mejorar la atención, las citas, los horarios, etc.
- Se recomienda al personal asistencial de los diferentes hospitales públicos de Lima y del país mejorar sus capacidades para garantizar una mejor calidad de servicio que se verá reflejada en la satisfacción de quienes buscan sus servicios.
- Se recomienda que el personal de enfermería de hospitales públicos de todo el país fortalezca sus habilidades profesionales para mejorar su capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda al personal de enfermería de los hospitales estatales de Lima y de todo el país que fortalezca sus habilidades de enfermería para aumentar la conciencia sobre la seguridad del paciente, por lo que se recomienda un programa de capacitación a largo plazo.
- Se recomienda al personal de enfermería de los hospitales públicos de Lima y del país fortalecer su empatía en el desempeño de sus funciones profesionales para lograr la satisfacción de los pacientes a su cargo.

REFERENCIAS

1. Nuestras enfermeras. Nuestro futuro. Anuncio del tema del Día Internacional de la Enfermera 2023 [Internet]. ICN - International Council of Nurses. [citado el 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/2023-07/ICN_IND_2023_Report_SP.pdf
2. Seguridad del paciente [Internet]. Who.int. [citado el 27 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety>
3. Feldman L., Vivas E., Lugli Z., Alviarez V., Pérez M., Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. 2007 [citado el 27 de septiembre de 2023];22(3):133–40. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
4. Enfermería [Internet]. Paho.org. [citado el 27 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Nuestras enfermeras. Nuestro futuro. Anuncio del tema del Día Internacional de la Enfermera 2023 [Internet]. ICN - International Council of Nurses. [citado el 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/nuestras-enfermeras-nuestro-futuro-anuncio-del-tema-del-dia-internacional-de-la-enfermera>
6. Alharbi H., Alzahrani N., Almarwani A., Asiri S., Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nurs Open [Internet]. 2023 [citado el 27 de septiembre de 2023];10(5):3253–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>

7. Duc N., My Anh B., Xiem C., Quynh P., Tien P., Thi Phuong N. Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors at one polyclinic in Hanoi, Vietnam. *Int J Public Health* [Internet]. 2022 [citado el 28 de septiembre de 2023];67. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
8. Al-Awamreh K., Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research* [Internet]. (2019) [citado el 24 de octubre del 2023]; 47:46–51. Disponible en: [doi:10.1016/j.apnr.2019.05.007](https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007)
9. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. Informe final del Foro Regional para el Avance de la Enfermería en América Latina (8 y 9 de septiembre del 2022). 2023 [citado el 27 de septiembre de 2023]; Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57220>
10. Camacho D., Carrasquilla. A., Dominguez K., Palmieri P. Patient Safety Culture in Latin American hospitals: A systematic review with meta-analysis. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2022 [citado el 28 de septiembre de 2023];19(21):14380. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/21/14380>
11. PERU Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI [Internet]. Gob.pe. [citado el 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>
12. Gómez P., Ysmelia R., Pacheco G., Ramos T., Dañobeytia T. Nursing situation in Peru: A look at pre-pandemic [Internet]. Gob.pe. [citado el 27 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5516.pdf>

13. Rodríguez L., Rocío M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023.
14. Nieto J., Sánchez M. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO; 2023
15. Watson's theory and philosophy of human caring/ unitary caring science [Internet]. Nursology. 2018 [cited 2023 Oct 27]. Available from: <https://nursology.net/nurse-theories/watsons-theory-of-human-caring/>
16. León M., Abata P., Morillo R. Satisfacción del usuario con la calidad de la atención del personal de enfermería. Medisur [Internet]. 2023;21:18–24. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=170036450&lang=es&site=eds-live&scope=site>
17. Arcentales G., Mes I., Ramírez A., Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch Venez Farmacol Ter [Internet]. 2021;40(3):212–21. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=151533301&lang=es&site=eds-live&scope=site>
18. Karaca A., Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 6(2):535-545. Disponible en: doi: 10.1002/nop2.237.
19. Lotfi M., Zamanzadeh V., Valizadeh L., Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. Nurs Open

- [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 6(3):1189-1196. Disponible en:
doi: 10.1002/nop2.316.
20. Choquehuanca A., Condori F. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. Universidad César Vallejo; 2023.
21. Sempertegui M. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital ESSALUD Sullana I, junio 2021. 2022 [citado el 26 de septiembre de 2023]; Disponible en:
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_89880061b3d5a9f928c9e90736d4a8d2
22. Torres I. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022. Universidad Norbert Wiener; 2023
23. García E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2021.
24. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018 (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>
25. Caicedo F. Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas. (Tesis de pregrado). Ecuador: Pontificia Universidad Católica del

- Ecuador; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1842>
26. Delgado J., Bueno C., Brito H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. *Rev Dilem Contemp* [Internet]. 2019 [citado el 25 de octubre del 2023]; 5(2):74. Disponible en:
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
27. 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 de pregrado). Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica. 2021. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>
28. Gutiérrez Z., Lorenzo M., Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Conecta Libertad* [Internet]. 2019 [citado 25 de octubre de 2023]; 3(1):1-11. Disponible en:
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
29. Guamán K., Hernández D. Aplicación de la teoría de Katharine Kolcaba en el cuidado de enfermería al paciente Hemodialítico. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador; 2021.
30. Delgado C., Valenzuela S. Teoría de Kolcaba: propuesta para el cuidado de niños y niñas chilenos enfermos de cáncer. *Enferm. univ* [Internet]. 2020 citado el 25 de octubre del 2023]; 17(4):490-499. Disponible en:
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.4.788>.

31. Sánchez Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. INFODIR [Internet]. 2019 [citado 26 de Octubre del 2023]; 0(30). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
32. Sandoval J. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del hospital de Cuilapa. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente [Internet]. 2019 [citado el 25 de octubre del 2023]; 6 (1): 41-56 Disponible en: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.40>
33. Echeverría K., Romero H., Sellan G., Mendez E. Estilos de Vida del Profesional Enfermero y su relación en la calidad de atención. RESBIC [Internet]. 2020 [citado 26 de octubre de 2023]; 4(1):44-58. Disponible en: <https://revistasaludybienestarcolectivo.com/index.php/resbic/article/view/72>
34. Morán C., Pari N. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del instituto regional de enfermedades neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 - 2021 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad profesional de Enfermería en Oncología]. Perú: Universidad Nacional del Callao. 2021 [citado 26 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6490>
35. Rojas R. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019 [Tesis de pregrado]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2020 [citado 26 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11845>
36. Umoke M., Umoke P., Nwimo I. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría

- SERVQUAL. SAGE Medicina Abierta [Internet]. 2020 [citado el 24 de octubre del 2023]; 8. Disponible en: doi: 10.1177/2050312120945129
37. Aquije G., Escobar C. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica – 2020. (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Ica. 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1783>
38. Garzón D., Cotilla Z., Torres M., Patricia Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. Ciencia Digital [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 3 (3.3): 134-143. Disponible en: doi: 10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775.
39. Castelo W., Cueva J., Castelo A. "Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?." Polo del Conocimiento [Internet]. (2022) [citado el 24 de octubre del 2023]; 76: 176-198. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068/html>
40. Tello C., Chávez L., Sánchez P., Palacios N., Alcívar J. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E". Polo del Conocimiento [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 4(5): 204-47. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/972/1250>
41. Acosta I., Álvarez S., Chable T., Gómez G. Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método SERVQUAL. Digital Publisher CEIT [Internet]. 2021 [citado el 25 de octubre del 2023], 6(1), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>

42. Peralta R., Ruiz C., Benítez N., Fleitas A., Franco A., Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna* [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 6(1):41-53. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
43. Hernández R., Mendoza P. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018 [citado el 13 de septiembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
44. Ñaupas H., Valdivi R., Palacios J., Romero E. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U; 2019.
45. Esteban N. Tipos de Investigación. 2018 [citado el 4 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
46. Arispe M., Yangali J., Guerrero A., Lozada R., Acuña A, Arellano Sacramento C. La investigación científica. GUAYAQUIL/UIDE/2020; 2020.
47. Casas J., Labrador R., Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria* [Internet]. 2003 [citado el 3 de octubre de 2023];31(8):527–38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
48. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis de Magister]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>

49. Rojas Y. Satisfacción y calidad de atención en enfermería en pacientes post del Centro de Salud Pauza, Ayacucho. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Interamericana, 2021. Disponible en <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/225>
50. Universidad Norbert Wiener. Reglamento del comité Institucional de ética para la investigación. [citado el 24 de enero de 2023]. Disponible en: <https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/2022/UPNW-EES-REG-004%20Comite%20Institucional%20de%20Etica%20en%20Investigacion.pdf>

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024? 	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 • Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 • Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024</p>	<p>V1: Calidad de atención de enfermería V2: Satisfacción del paciente</p>	<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional. Población: Este trabajo de investigación la población estará conformada por 200 pacientes la muestra estará conformada por 133 pacientes que acudan al Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024</p>

Anexo N° 2: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Presentación

Estimado participante, estoy realizando una investigación para determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. Por lo que, solicito su colaboración mediante una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se listan, expresándole que los datos son de carácter anónimo y con fines de investigación. Muchas gracias por participar en esta investigación.

Instrucciones

A continuación, se muestran una serie de preguntas que deberá responder seleccionando una única opción como respuesta.

TA=Totalmente de acuerdo	A=De acuerdo	I=Indiferente	D=En desacuerdo	TD=Totalmente en desacuerdo
--------------------------	--------------	---------------	-----------------	-----------------------------

Datos generales

Edad: ____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: Casado () Conviviente () Soltero () Otro ()

Nivel de estudio: Primaria () Secundaria () Superior técnico () Superior universitario ()

N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
01	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
02	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
03	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
04	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
05	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
06	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
07	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
08	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
09	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					

N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN SERVQUAL MODIFICADO

Instrucciones

A continuación, se muestran una serie de preguntas que deberá responder seleccionando una única opción como respuesta.

1=Muy satisfecho	2=Satisfecho	3=Ni satisfecho ni insatisfecho	4=Insatisfecho	5=Muy insatisfecho
------------------	--------------	---------------------------------	----------------	--------------------

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
02	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
03	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					
04	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?					
05	¿El personal de enfermería respondía a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
06	¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
07	¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
08	¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?					

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
09	¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					
11	¿El personal de enfermería le enseñó como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?					
12	¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?					
13	¿El personal de enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
14	¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15	¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?					
16	¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?					
17	¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?					
18	¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?					
19	¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22	¿El personal de enfermería le proporciono los medios					

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	necesarios para continuar con su tratamiento en casa?					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Palazin Arango, Lizbeth

Título: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023”.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un hospital público de lima, 2023”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora Palazin Arango Lizbeth de la Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2023. Su ejecución ayudará a/permitirá conocer si existe relación entre calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un hospital público.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y firmarlo.
- Participar voluntariamente en el estudio.

- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta.

La entrevista/encuesta puede demorar entre 10 a 15 minutos. Los resultados de la/los cuestionarios se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no supone riesgo para los pacientes, es completamente voluntario y puede retirarse cuando lo decida.

Beneficios

Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual) que le puede ser de mucha utilidad en su nivel de satisfacción y para mejorar aún más la calidad de atención en enfermería que brinda la institución de salud.

Costo e incentivos

La participación no tiene ningún costo.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derecho del paciente

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud

y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Palazin Arango Lizbeth al número 964844083 y/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, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 924569790. E-mail comité.etica@uwiener.edu.pe.

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombre:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI:

Reporte de similitud TURNITIN

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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 2023-11-26 Submitted works	2%
2	Universidad Wiener on 2023-08-12 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-01-03 Submitted works	2%
5	Universidad de San Martín de Porres on 2018-08-20 Submitted works	1%
6	Submitted on 1687443489353 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-03-02 Submitted works	1%
8	uwiener on 2023-10-24 Submitted works	1%