



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente
de la emergencia de un Hospital de Lima 2023

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

Presentado por

Autora: Salvador Tadeo, Gesenia Marisol

Asesora: Dra. Cárdenas de Fernández María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Línea de Investigación General

Salud y Bienestar

Lima – Perú

2023

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

Yo, ... **SALVADOR TADEO GESENI MARISOL** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2023”**

Asesorado por la docente: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda DNI ... 114238186ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código __oid:__ oid:14912:346825635 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
Firma de autor 1

.....
Firma de autor 2

SALVADOR TADEO GESENI MARISOL Nombres y apellidos del Egresado

DNI:43822981

DNI:



Firma

Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

DNI:114238186

Lima, 31 de marzo de 2024

**Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la
emergencia de un Hospital de Lima 2023**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento importante al rubro de mi carrera profesional a mi madre y a mi padre, por ser el pilar más importante ya que gracias a ellos me demostraron siempre su cariño y apoyo incondicional ,sin importar nuestras diferencias de acciones ya que ellos me forjaron como la persona que soy en la actualidad .

AGRADECIMIENTOS

El presente proyecto de tesis lo dedicamos principalmente a dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para culminar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, muchos de mis logros se les debo a ustedes mis padres entre los que se incluye este proyecto ya que ustedes me formaron Maximiliana, Elías, con reglas y con algunas libertades , pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos .a mis hijos Alessia, Ángelo fuente de inspiración fortaleza, a mi esposo ejemplo de sacrificio y superación profesional .

JURADO

Presidente: Dr. Carlos Gamarra Bustillos

Secretario : Mg. Elsa Magaly Yaya Manco

Vocal : Mg. Magdalena Petronila Rojas Ahumada

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRDECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Población o Unidad de análisis	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Base Teórica	9
2.3. Formulación de hipótesis	13
3. METODOLOGÍA	15
3.1. Método de la investigación	15

3.2.	Enfoque de la investigación	15
3.3.	Tipo de investigación	15
3.4.	Diseño de la investigación	15
3.5.	Población, muestra y muestreo	16
3.6.	Variables y operacionalización	17
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7.1.	Técnica	20
3.7.2.	Descripción de instrumentos	20
3.7.3.	Validación	21
3.7.4.	Confiabilidad	21
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	21
3.9.	Aspectos éticos	22
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
4.1.	Cronograma de actividades	23
4.2.	Presupuesto	24
5.	REFERENCIAS	25
	Anexos	30
	Matriz de consistencia	31

RESUMEN

Objetivo general: Determinar la calidad atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia. **Materiales y Métodos:** una investigación no experimental de corte transversal de nivel correlacional. **Población:** La población estará conformada por 120 pacientes que serán atendidos durante el mes de diciembre del año 2023, por ser una población pequeña se convertirá en una muestra censal, de acuerdo criterios de inclusión y exclusión para disminuir el sesgo que según las características de la población pudiera existir. Para medir la variable conocimiento se utilizará 2 instrumentos estandarizados con validez y confiabilidad peruana. El procesamiento de los datos y su posterior análisis estadístico se realizará a través de el software estadístico para ciencias sociales, programa SPSS versión 23, se ingresarán los datos obtenidos, previa codificación correlativa. Durante dicho proceso se tendrá en cuenta la depuración de datos, excluyendo aquellos cuestionarios que presentaron al menos una respuesta perdida de las variables principales. Para determinar la relación entre las variables de estudio se utilizará, el análisis estadístico inferencial para establecer la relación entre las variables será a través de la prueba estadística del chi cuadrado.

Palabras claves: calidad de atención de enfermería; satisfacción; paciente

ABSTRACT

General objective: Determine the quality of nursing care and its relationship with patient satisfaction in the emergency. **Materials and Methods:** a non-experimental cross-sectional correlational level investigation. **Population:** The population will be made up of 120 patients who will be treated during the month of December 2023. Because it is a small population, it will become a census sample, according to inclusion and exclusion criteria to reduce the bias that according to the characteristics of the population. population could exist. To measure the knowledge variable, 2 standardized instruments with Peruvian validity and reliability will be used. The processing of the data and its subsequent statistical analysis will be carried out through the statistical software for social sciences, SPSS version 23 program, the data obtained will be entered, after correlative coding. During this process, data cleaning will be taken into account, excluding those questionnaires that presented at least one missing response to the main variables. To determine the relationship between the study variables, inferential statistical analysis will be used to establish the relationship between the variables through the chi square statistical test.

Keywords: quality of care; satisfaction; user.

1.- EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Según un nuevo informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo del Banco Mundial, los servicios de salud de mala calidad están frenando el progreso en el sector de la salud. en países de todos los niveles de ingresos. Hoy en día, son comunes en todos los países diagnósticos inexactos, errores médicos, tratamientos inadecuados o innecesarios, instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o proveedores que carecen de la formación y experiencia adecuadas (1,2).

Por otra parte, la situación empeora en los países de ingresos bajos y medios, donde el 10 por ciento de los pacientes hospitalizados pueden desarrollar una infección durante su estancia, en comparación con el 7 por ciento en los países de ingresos altos. Esto a pesar de que las infecciones adquiridas en hospitales se pueden prevenir fácilmente mediante una mejor higiene, un mejor control de las infecciones y el uso adecuado de antimicrobianos. Al mismo tiempo, en los países con ingresos altos, uno de cada diez pacientes sufre lesiones durante la atención médica (3).

Es bueno mencionar que existen estudios que aseguran que las enfermedades asociadas con una atención sanitaria de mala calidad imponen costes adicionales a las familias y a los sistemas sanitarios. Se han logrado algunos avances en la mejora de la calidad, por ejemplo, en la supervivencia al cáncer y a las enfermedades cardiovasculares. Sin embargo, los costos económicos y sociales más amplios de una atención de mala calidad, incluida la discapacidad a

largo plazo, la discapacidad y la productividad reducida, ascienden a billones de dólares cada año (4,5).

Asimismo, los trabajadores de la salud en siete países africanos de ingresos bajos y medianos pudieron hacer un diagnóstico preciso en sólo entre el 33% y el 75% de los casos, y las directrices de práctica clínica para enfermedades comunes se siguieron en promedio en menos del 45% de los casos. Según un estudio de ocho países con alta mortalidad en el Caribe y África, los servicios de salud materno infantil eficaces y de alta calidad son mucho menos comunes de lo que uno podría pensar basándose únicamente en la disponibilidad. Por ejemplo, sólo el 28% de la atención prenatal, el 26% de los servicios de planificación familiar y el 21% de la atención a niños enfermos fueron calificados como "eficaces" en esos países (6,7).

En Perú, la situación de salud pública es visible falta de calidad de los servicios de emergencia. hasta el final en los años 2016-2019, la Autoridad Nacional de Control Sanitario (SUSALUD) anunció que las quejas en las instituciones de salud aumentaron en un 50% por lo tanto es necesario precisar la insatisfacción de los usuarios con los servicios que prestan instituciones (8)

En este mismo orden de ideas aproximadamente el 15% de los costos hospitalarios en los países de altos ingresos se deben a errores médicos o a pacientes que se infectan mientras están en el hospital, es por eso que los sistemas sanitarios deben centrarse en una atención competente y en la experiencia del usuario para garantizar la confianza en el sistema. Los ciudadanos deben estar empoderados e informados para que puedan participar activamente en la toma de decisiones sobre atención médica y en el desarrollo de nuevos modelos que satisfagan las necesidades de las comunidades locales (9).

De tal manera que la calidad de atención y la satisfacción son dos elementos que tienen diferente significado, a veces se mezclan y hay confusión en la población. Ambos términos conducen a un concepto diferente que cada persona le dará el valor según lo que esperaba de la atención que recibió, sin embargo, estos elementos están completamente interconectados (10).

En el hospital objeto de estudio la autora ha venido observando que los usuarios y familiares muestran un descontento por la atención recibida manifiestan que esperan mucho tiempo para ser atendidos, no reciben información clara sobre su enfermedad y a veces no entienden sobre el tratamiento e indicaciones a seguir, por otra parte notan que el personal no dispone de mucho tiempo para la atención porque hay mucha demanda de usuarios, esto entre otros factores manifestados por los usuarios, de ahí que surge la inquietud de abordar el tema desde la investigación para poder resolver las interrogantes surgidas.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.2. Problema General

¿Cómo la Calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023?

1.2.3. Problemas específicos. –

¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia?

¿Como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia?

¿Como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la calidad atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia

Objetivos específicos.

Identificar la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia

Describir la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia

Establecer la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia

1.4. Justificación de la investigación. -

1.4.1. Teórica.

La investigación tendrá un aporte teórico porque abordara bases de datos actualizadas que tratan sobre el tema, servirá de referencia para consulta y de esa forma llenar el vacío de conocimiento que existe sobre el tema, asimismo se podrán realizar estrategias de mejora en base

a las teorías referidas en la investigación por otra parte se fundamentara en la teoría de Imogene King logro de metas.

1.4.2. Metodológica

El proyecto será un aporte a la línea de investigación, dejara preguntas abiertas que podrán ser abordadas en otras investigaciones, los resultados podrán utilizarse de base para diseñar estrategias de mejora de calidad de atención y la satisfacción del usuario asimismo podrá ser utilizado como antecedente a otras investigaciones

1.4.3. Practica.

Desde la practica será de relevancia porque la institución podrá tener una visión amplio de la situación de los indicadores de calidad y así podrá iniciar capacitaciones protocolos guía entre otras decisiones para lograr mejorar la situación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

1.5. Delimitación de la investigación.

1.5.1. Temporal. –

La investigación, se desarrollará entre los meses de abril a diciembre del 2023.

1.5.2. Espacial.

servicio de emergencia de un hospital de Lima Perú.

1.5.3. Población o Unidad de Análisis

Pacientes en el servicio de emergencia 120

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Pozo, (11) 2021 en Ecuador el objetivo fue “determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas”. Un trabajo no experimental que estudio a 95 usuarios, se aplicaron 2 instrumentos con validez y confiabilidad en el estado peruano se pudo evidenciar que, el 56% de los pacientes tenían un nivel de satisfacción alto, el 31% satisfacción media, mientras que, el 13% mostraron un nivel de satisfacción bajo. El bajo nivel de satisfacción se debió por aspectos como, no incluir a la familia en el cuidado, no sugerir preguntas que se pueden realizar al médico, no acordar nuevos planes de tratamiento y no ayudar a establecer metas razonables.

Vizcanio y Fregoso (12) 2020, en México, el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital de Jalisco, con la calidad de atención del personal de enfermería”. Fue un trabajo cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, conto con 96 participantes; utilizando como instrumento el cuestionario SERPERF, en una escala de likert. Según los resultados se evidenció que la satisfacción de los pacientes alcanzó un porcentaje favorable del 73,0% de aceptación. Por lo que se concluye determinando que la atención del personal fue favorable, por lo tanto, la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de urgencias fue positiva, se comprobó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente

Villamar (13) 2023 en Quevedo ecuador su objetivo fue “Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación con la calidad percibida en el servicio de urgencias del Hospital

General de Quevedo”. Fue una investigación no experimental correlacional se estudiaron a 73 usuarios, se les aplico 2 cuestionario basado en el modelo SERVQUAL según los resultados se evidencia que el nivel de insatisfacción global fue del 58,9%. Las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción correspondieron a capacidad de respuesta y confiabilidad. Mientras que las dimensiones con mayor nivel de satisfacción son la tangibilidad y la empatía.

Nacional

Collachagua y Gonzales (14) 2022 en Peru su objetivo “establecer la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital docente materno infantil el Carmen 2022”, un trabajo de alcance correlacional, se estudiaron 90 pacientes a los que se les aplico dos cuestionarios para medir las variables, se evidencio que el nivel de satisfacción en los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital alto con un resultado de 0.04 en la prueba de Friedman , con un 77.85% de población quien afirma que están satisfechos con la atención que brinda enfermería en el área de emergencia por otra parte para la calidad de atención de enfermería en los pacientes es buena, con un resultado de 0.000 en la prueba de Friedman, en las encuestas realizadas con un 43.36% se verifica que la calidad de atención es buena y con un 20.16% que a calidad de atención es muy buena, haciendo un total de 63.52% de la población, se concluye que existe relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia, a través de la prueba de normalidad y la prueba de Friedman teniendo un resultado de 0.000.

Rodríguez y Arévalo (15) 2023 en Lima su objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023”. Un estudio de alcance correlacional; se estudiaron 105 pacientes;

se aplicó un Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el SERVQUAL modificado, se pudo evidenciar que; la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción, finalmente se concluye que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia; con una correlación positiva baja de 0,307, y un resultado de p valor igual a 0,001.

Ponce (16) 2019, su objetivo de “Analizar la relación de la calidad del cuidado enfermero con el nivel de satisfacción del familiar del paciente crítico en el servicio de emergencia”. Un estudio, correlacional, se estudiaron a 512 pacientes, se aplicaron dos cuestionarios con validez y confiabilidad en el Perú, se pudo evidenciar que el 58,8% de pacientes estaba satisfecho y los cuidados enfermeros basados en el interés por parte de estos profesionales fue de 65,5%. Sin embargo, se concluye que se debe fortalecer las estrategias para mejorar la calidad de atención para poder alcanzar un máximo de satisfacción.

2.2. Bases teóricas

Calidad de Atención

Para algunos autores, la calidad de la salud es difícil de definir porque es complejo y multidimensional (17). Moreno (18) cree que no hay definición. La calidad de la enfermería es un consenso entre todos los investigadores atribuidos Cuestiones relacionadas con eficiencia, costos, preferencias y expectativas del paciente.

Asimismo, el concepto establecido por la Asociación Médica Estadounidense (AMA) en 1984

La calidad de la atención es: "promover continuamente la mejora o "Mantener la calidad de vida o la longevidad"; luego esta definición se introdujo en 1986 Se han añadido ocho nuevos puntos del proceso de enfermería como complemento. (19). Estos Los ocho puntos son los siguientes:

1. Mejoría optima de la salud la atención médica que un paciente recibe en un centro de salud, debe proporcionar una mejora de su salud.
2. Se orienta hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
3. Se proporciona de forma oportuna.
4. Busca la participación y cooperación del paciente en el proceso de atención y en la toma de decisiones acerca de su salud.
5. Se basa en conocimientos científicos y médicos.
6. Se preocupa por el bienestar del paciente con sensibilidad.
7. Uso eficiente de los recursos tecnológicos.
8. Esta muy documentada para proceder con la continuidad de la atención y permitir su posible evaluación

Finalmente se puede decir que la calidad de la atención en salud se refiere a la medida en que los servicios de atención hospitalaria satisfacen las necesidades de los pacientes y garantizan resultados clínicos seguros y efectivos. La atención de calidad en salud implica una serie de aspectos que van más allá de la mera prestación de servicios médicos (20-22).

Dimensiones de la calidad de atención

Técnica

Este elemento es muy importante cuando se está midiendo la calidad de atención porque representa la eficiencia y efectividad con el que se realizan los procedimientos y está estrechamente relacionado con el efecto que toda la atención que se brinda tiene un efecto positivo en el proceso salud enfermedad (23)

Humana

Esta dimensión se refiere a las relaciones interpersonales que realiza el personal de enfermería con el paciente y familiares, la información que aporta sobre el tratamiento el estado de salud y la evolución de la enfermedad, también mide el trato amable que le da el personal de enfermería, el respeto y solidaridad por las percepciones que tiene el usuario; tener siempre una conducta ética y respetar y aplicar los principios universales de la ética (24)

Entorno

La dimensión del entorno en la calidad de atención se refiere a los aspectos relacionados con el ambiente físico, organizacional y emocional en el que se brinda la atención al cliente o al paciente en un entorno de atención médica. Esta dimensión es esencial para crear un entorno favorable y satisfactorio que promueva la calidad de atención, se centra en crear un ambiente físico y emocional favorable que mejore la experiencia del paciente o cliente. Un entorno bien diseñado y acogedor puede contribuir significativamente a la satisfacción y la percepción de calidad por parte de los usuarios de los servicios de atención (25,26)

Satisfacción

La satisfacción del usuario en el contexto de los servicios de emergencia se refiere a la percepción y la evaluación que tienen las personas que han requerido atención de emergencia sobre la calidad y la efectividad de los servicios recibidos. Es fundamental para evaluar la calidad de la atención en situaciones críticas y puede tener un impacto significativo en la confianza en el sistema de atención médica o de respuesta a emergencias (27).

Es bueno señalar que para que la atención cumpla con las expectativas de los pacientes se debe tomar en cuenta el tiempo que implica prestar el servicio ya que los tiempos de respuesta son críticos en situaciones de emergencia, los usuarios evalúan positivamente a los servicios de emergencia que responden rápidamente a sus llamadas y llegan al lugar de los hechos en el menor tiempo posible; por otra parte también esperan una atención médica competente y eficaz que salve vidas o minimice el daño, asimismo valoran la información clara y precisa sobre su estado y el tratamiento que están recibiendo. También aprecian la empatía y la comprensión por parte del personal de atención de emergencia (28,29)

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Fiabilidad

La fiabilidad de la satisfacción del usuario se refiere a la consistencia y confiabilidad de las mediciones y evaluaciones de la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo y en diferentes contextos. En el contexto de la atención médica, los servicios de emergencia y otros servicios, la fiabilidad de la satisfacción del usuario implica que las mediciones de la satisfacción sean precisas,

coherentes y que puedan proporcionar una representación genuina de la percepción de los usuarios a lo largo del tiempo (30).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario se refiere a la habilidad de los proveedores de servicios para atender y responder de manera oportuna y eficiente a las necesidades, preguntas, solicitudes y preocupaciones de los usuarios. Esta dimensión es fundamental para evaluar y mejorar la calidad de los servicios y la experiencia del usuario en una variedad de contextos, ya sea en la atención médica, el servicio al cliente, la educación, el sector gubernamental o cualquier otro. (31). La capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario es esencial para garantizar que los usuarios reciban una atención de calidad y se sientan valorados. Cuando los proveedores de servicios responden de manera eficiente y efectiva a las necesidades de los usuarios, se mejora la experiencia del usuario y se construye la confianza en la organización o el proveedor de servicios (32)

Seguridad

La satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la seguridad, ya que los usuarios tienden a confiar y valorar la atención que reciben si cuenta con protección de sus datos y garantizan su seguridad. La seguridad del usuario no solo es una práctica ética, sino también una estrategia para construir y mantener relaciones a largo plazo con los usuarios relacionada con los conocimientos teóricos y las competencias y habilidades de los profesionales (33).

Empatía

Esto está relacionado con la capacidad del profesional para establecer una relación de confianza que establezca la parte emocional del paciente, así como con el grado de personalización del cuidado del usuario (34).

Aspectos tangibles:

Es la apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales, personas. Sus indicadores son: disponibilidad actualizada y adecuada de equipos y materiales. Local adecuado, agradable, confortable, certificado de limpieza, clima adecuado y compensación económica (35).

Teoría de Enfermería: Imogene King

La teoría de consecución de objetivos o logro de metas basa su enfoque o se centra en las relaciones entre enfermería y pacientes, y su teoría proporciona una estructura para entender y mejorar la atención de enfermería. Es también llamada la Teoría de la Interacción porque se centra en las relaciones interpersonales y sociales en la atención de enfermería, destacando la importancia de la comunicación y la retroalimentación. Esta teoría proporciona un marco para comprender y mejorar la calidad de la atención de enfermería al enfocarse en la colaboración y el apoyo a los pacientes para lograr sus metas de salud (37)

2.3. Formulación de la Hipótesis.

2.3.1 Hipótesis general

H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023

H₀ No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

H₁-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia de Lima 2023

H₂- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia de Lima 2023

H₃- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia de Lima 2023

3. METODOLOGIA

3.1.- Método de la investigación.

El trabajo de investigación adopta el método hipotético deductivo este se trata de producir el conocimiento abordando el problema o fenómeno de lo general a lo particular y construyendo las conclusiones de acuerdo a la contrastación de las hipótesis (38).

3.2.- Enfoque de la investigación.

La investigación esta enfocada en el paradigma cuantitativo porque el conocimiento se producirá de manera objetiva y sus resultados serán replicables, el análisis de la información será a través de procesos estadísticos (39).

3.3.- Tipo de investigación. –

La investigación es Aplicada, esta produce un conocimiento que se deriva de la recolección de información directamente del campo y sus conclusiones dan solución a problemas prácticos (40)

3.4.- Diseño de la investigación. –

El diseño de la investigación es no experimental observacional y descriptivo, esto obedece a que no se manipularan las variables de manera intencional, solo se describirá el fenómeno a través de la información (41).

3.5.- Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por 120 pacientes que serán atendidos durante el mes de diciembre del año 2023, por ser una población pequeña se convertirá en una muestra censal y y

finalmente se aplicaran acuerdo criterios de inclusión y exclusión para disminuir el sesgo que según las características de la población pudiera existir

Criterios de inclusión.

- Pacientes mayores de edad
- Pacientes orientado en tiempo espacio y persona
- Pacientes que sepa leer y escribir
- Pacientes que manifieste su voluntad por participar en el estudio
- Pacientes que firme el consentimiento informado

Criterios de exclusión.

- Pacientes s menores de edad
- Pacientes que no esté orientado en tiempo espacio y persona
- Pacientes que no sepa leer y escribir
- Pacientes que no desee por participar en el estudio
- Pacientes que no firme el consentimiento informado

3.6.- Variables y operacionalización.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Variable 1 Calidad de atención de enfermería	son las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el paciente donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente (18)	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud prestados a los pacientes de la emergencia aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados.	Técnica Humana Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia. • Eficiencia. • Seguridad. • Comunicación. • Trato amable. • Trato oportuno. • Privacidad. • Comodidad. • Libre de riesgo. 	Ordinal	Alta: > 50 puntos. Moderada: 21 – 50 puntos, Baja: < 21 puntos -

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Variable 2 Satisfacción del usuario	Es la percepción subjetiva que tiene el usuario sobre el servicio que recibe y lo que esperaba (31)	Es la opinión que da el usuario en cuanto al cuidado recibido y en el intervienen varios elementos	Fiabilidad	Cumple lo prometido Sincero interés por resolver problemas Involucramiento en el problema de usuario Concluye el servicio en el tiempo prometido No comente errores		Satisfacción completa; 56-72
			Seguridad	Conducto y estilo de vida confiable Conocimiento sólido Desempeño sólido Experiencia suficiente	Nominal	Satisfacción intermedia: 40-55
			Empatía	Atención individualizada Son asertivos Se ponen en situación del paciente Sintonizan emocionalmente y llevan a estados emocionales estables		
			Elementos tangibles	Equipamiento moderno Instalación agradable y con comodidad mínima Evidencia de orden limpieza y disciplina		Insatisfacción: 24-39
			Capacidad de respuesta	Duración de servicio previsible Rapidez de desempeño individual Rapidez de desempeño de equipo Disponibilidad humana y de recursos		

3.7.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos. –

3.7.1.- Técnica.

La técnica que se usará para el recojo de información será la encuesta

3.7.2.- Descripción de los instrumentos. –

Para medir la variable calidad de atención se utilizará el instrumento tipo cuestionario diseñado por Rosales (42) el mismo comprende 20 ítems para evaluar la calidad de atención de enfermería, el cual recogió datos de las siguientes dimensiones: técnica, humana y entorno; conformada por ítems con respuestas de elección múltiple; Interpretación: La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: calidad de atención baja: < 21 puntos, calidad de atención moderada: 20 – 50 puntos, calidad de atención alta: > 50.

Para la segunda variable satisfacción, Cuestionario SERVQUAL para evaluar el nivel de satisfacción del paciente: Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de la satisfacción del paciente; teniendo un total de 24 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía, para este trabajo se tomó el instrumento de Pérez (43)

3.7.3. Validación.

La validez de los instrumentos fue dada a través de juicio de expertos, posteriormente se realizó el análisis factorial sobre las respuestas de los expertos obteniéndose una V de Aiken de 0,98%, permitiendo esto pasar a la realización de la confiabilidad (42,43)

3.7.4. Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto con la participación de 20 usuarios con características similares a los de la población; los resultados que se

obtuvo por medio de la prueba de alfa de Cronbach, el coeficiente fue 0.72 para el cuestionario de calidad de atención, una alta consistencia interna; y para el Cuestionario SERVQUAL obtuvo la confiabilidad a través del alfa de Cronbach ($\alpha = 0.80$), siendo esta una alta confiabilidad (41,42)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos. -

Después de aplicado el instrumento se procesaran los datos de acuerdo a las variables de estudio se conformara una matriz en el programa Excel donde se clasificaran los datos de acuerdo a su naturaleza los datos cuantitativos se pasaran igual y los cualitativos se codificaran para poder realizar el análisis estadístico descriptivo, donde se sacaran frecuencias absolutas y porcentuales luego se hará el análisis inferencial con tablas cruzadas y se aplicara la prueba de hipótesis de RHO Spearman finalmente los resultados se presentaran en tablas y gráficos para tener una visión amplia de las variables y sus dimensiones.

3.9.- Aspectos éticos.

Durante toda la investigación se mantendrá una conducta ética adecuada respetando el derecho a la autonomía t autodeterminación permitiendo a los participantes obtener información sobre la investigación y decidir de manera voluntaria su participación a través del consentimiento informado, por otra parte los participantes no sufrirán ningún daño ni físico, social o emocional, serán tratados con respeto y todos tendrán los mismos derechos de participar independientemente de su raza, religió o credo político; por otra parte se respetara el derecho de autor citando de manera adecuada según la norma Vancouver.

4.2.- Presupuesto. –

BIENES	CANTIDAD	COSTO
Papel bond	03 millares	60.00
Lapiceros	100 unidades.	39.00
Tinta para impresora	04 unidades	160.00
Fotocopias		200.00
Anillados		35.00
Impresiones		100.00
Movilidad/trámites		100.00
USB	02 Unidades	40.00
Material informatico		200.00
Correctores/Resaltadores		30.00
Tiños/copia color		400.00
SUB-TOTAL		1,364.00
SERVICIOS		
Asesoría de Estadística	5 sesiones	1,000.00
Movilidad		300.00
Subtotal		1,300.00
TOTAL		2,664.00

5.- REFERENCIAS.

1. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Anugraha P. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Grupo Banco Mundial. 2020. Disponible: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/lowquality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
3. Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *Int J Qual in Health Care*. 2019; 31(1): 1-19
4. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans' clinic. *BMC Oral Health*. 2019; 19(1): 268.
5. De Bartolí S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Pub [Internet]* 2020; 44(1): 64 p. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
6. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. 2020. Disponible en: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>
7. Lezcano - Tobón, Leidy; Cardona- Arias, Jaiberth. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos de Medicina*. 2018; 14 (4:4): 1-9. doi: 10.3823/1402

8. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, Perú [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2018. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019>"
9. Lostanau J. Satisfacción de usuario y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Perú. [Tesis para obtener el grado de Maestría de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Escuela de Posgrado, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
10. Mendoza -Rodríguez, Alice. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Universidad Cèsar Vallejo. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59165>
11. Pozo T, C J. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud las Piñas. Milagro 2021. Universidad Estatal Península de Santa Elena [Tesis para optar el título segunda especialidad] Ecuador. [citado 25 de octubre de 2023]. 2021 Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/6478/UPSE-TEN-2021-0137.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Vizcanio A, Fregoso G, Vizcanio V. Análisis de la satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias de un hospital de público de Jalisco. Rev. Hor. Sant. [Internet] 2020; 18(1): 27 – 36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6674436>
13. Villamar T, YG; Bedoya P, M del P; García P, JGGP,; Neto V, DY. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la Covid-19.

Enferm. investig. [Internet]. 3 de julio de 2023 [citado 25 de octubre de 2023];8(3):31-40. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110>

14. Collachagua V, K L; Gonzales A S A. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del hospital Docente Materno Infantil el Carmen. Universidad Nacional del Callao. [Tesis para optar el título segunda especialidad] Perú. [citado 25 de octubre de 2023]. 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7910/TESISCOLLACHAGUA-%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Rodríguez L, R M; Arévalo M, R A Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener [Tesis para optar el título segunda especialidad] Perú. [citado 25 de octubre de 2023]. 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Ponce M. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del familiar acompañante del paciente crítico del servicio de emergencia hospital Rezola Cañete, Lima – 2018. [Tesis de titulación] Ica: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8628>

17. Ramírez-Valdivia MT, Mendoza-Alonzo JL, Moraga-Pumarino AF. Desarrollo de un indicador de la calidad de atención en Centros de Salud Familiar para la medición de la eficiencia técnica. Ingeniería y Desarrollo [Internet]. septiembre de 2015 [citado 27 de octubre de 2023];33(2):238-59. Disponible en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=110270193&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

18. Moreno Altamirano L. Epidemiología clínica. 3.a ed. McGraw-Hill / Interamericana Editores; 2013. 22. Ariza Olarte C, Daza de Caballero R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. 1.a ed. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2008. 104 p.

19. Messarina Santolalla P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - SCIENTIA [Internet]. 2016 [citado 27 de octubre de 2023];8(2):119-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>

20. Jameson J, Fauci A, Kasper D, Hauser S, Longo D, Loscalzo J. Harrison. Principios de Medicina Interna. 20.a ed. 2018.

21. Hernández Palma H, Barrios Parejo I, Martínez Sierra D. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las. Criterio Libre [Internet]. 2018;16(28):179- 95. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/262713294_Clima_organizacional_en_la_gestion_del_c_ambio_para_el_desarrollo_de_la_organizacion

22. Zarate Grajales Rosa A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2020 [citado 09 de octubre del 2023]; 13(44-45): 42-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es.

23. Ante, w. Evaluación de la Calidad de atención de Enfermería y Grado de satisfacción de pacientes atendidos en Emergencias del Hospital general ECUADOR [Internet]. 2017 [citado 27 de octubre del 2023]; Disponible en: <http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>

24. Cutipa C. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, Perú [Tesis para optar el título de especialista en: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8302>
25. Quispe, P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería con mención en centro quirúrgico. Trujillo - Perú [Internet] 2019 [citado 27 de octubre del 2023]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14568>
26. Ganoza, L. Satisfacción de pacientes frente a Calidad de Cuidado de Enfermería en Observación del Servicio de Emergencia del Hospital Belen Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. Perú, [Internet] 2019 [citado 27 de octubre del 2023]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
27. Morocco, E. Calidad de Atención de Enfermería desde la Percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno. Universidad Nacional del Altiplano. [Internet] 2018 [citado 27 de octubre del 2023]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_35f551c61afaaf521271b2d1ec0e4ded/Details
28. Mundaca, S. Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto del Servicio de Emergencia del Hospital la Caleta – Chimbote. 2015. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú [Internet] 2018 [citado 27 de octubre del 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/371?show=full>
29. Rimarachin Lozano CM, Marina C. Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados servicio de medicina interna Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Lima 2018 [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 27 de octubre del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28254>

30. Suárez M. Registros de Enfermería como Evidencia del Cuidado. Rev. Cienc. Innov. Salud. Diciembre 2013; 1 (2): 126 -133. Disponibilidad en: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacionsalud/article/view/59/45>

31. Jiménez MC, Ortega MC, Cruz G, Cruz M, Quintero MM, Mendoza E, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev. Mexicana de Enfermería Cardiológica 2003;11 (2): 58-65. Disponibilidad en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>

32. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.

33. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario.2018 [citado 28 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

34. Iso.org [internet]. Organización Internacional de Normalización. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.2005 [citado 28 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed3:v1:es:term:3.1.2>

35. Vargas GV, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. RCS [internet]. 2013 [citado 28 de octubre del 2023]; 19(4): 663-671. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

36. Pinto A. Nivel de satisfacción de paciente frente a la calidad de cuidados de enfermería, durante el postoperatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, Tercer Trimestre

Tupiza 2019. [Tesis para optar título de master en enfermería médico quirúrgico]. Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho; 2020. Disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>

37. Achury B, L F; García P, P. Calidad de vida del paciente con enfermedad pulmonar obstructiva crónica, Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo: Vol. 23 (2021): Publicación continua <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/7067#:~:text=E+n%20la%20teor%C3%ADa%20de%20la,individuo%20alcanzar%20los%20objetivos%20propuestos.>

38. Cabezas E, Andrade D, Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Vol. 7, ESPE. Ecuador; 2018. 10–21 p.

39. Editorial Etecé. Técnicas de investigación. [Internet]. [citado 27 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>

40. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2014. Disponible en: <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

41. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, 2012. 4ta edición.

42. 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>

43. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 28 de octubre del 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

ANEXOS

Título: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la Calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos. –</p> <p>¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia?</p> <p>¿Como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia?</p> <p>¿Como la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de la emergencia?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>-Identificar la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia</p> <p>-Describir la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia</p> <p>-Establecer la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁ Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023</p> <p>H₀ No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023</p> <p>2.3.2. Hipótesis específicas</p> <p>H₁-Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia de Lima 2023</p> <p>H₂- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia de Lima 2023</p> <p>H₃- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia de Lima 2023</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Técnico</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Tipo de investigación correlacional</p> <p>Método Hipotético deductivo y diseño de investigación es sin intervención descriptiva</p> <p>La población estará conformada por 120 pacientes que serán atendidos durante el mes de diciembre del año 2023, por ser una población pequeña se convertirá en una muestra censal y y finalmente se aplicaran acuerdo criterios de inclusión y exclusión para disminuir el sesgo que según las características de la población pudiera existir</p>

Anexo 2:
INSTRUMENTO CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Cuestionario de evaluación Care - Q ____ (Caring Assessment Instrument)

Este instrumento determina la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería.

Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

Características socio demográficas:

Sexo: _____ Edad: _____ Ocupación: _____

Grado de Instrucción: _____ Tiempo de Hospitalización: _____

A continuación, se te presentan una serie de preguntas y deberas seleccionar la alternativa que se ajuste a su realidad, es bueno señalar que aquí no hay, respuestas correctas o incorrectas son solo alternativas de respuestas: TA: Totalmente de acuerdo (5); A : De acuerdo (4); I : Indiferente (3) D : En desacuerdo(2); TD : Totalmente en desacuerdo (1).

Nº	DIMENSIONES - ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
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.					
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 SERVQUAL

Este cuestionario es para evaluar el nivel de satisfacción en cuanto al cuidado recibido durante su estadía hospitalaria

Fecha:

Instrucciones: Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

N°	Calidad de atención	3	2	1
	Elementos tangibles			
01	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
02	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
03	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
04	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
05	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
	Fiabilidad			
06	¿Cómo es la atención en el hospital?			
07	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
08	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	Capacidad de respuesta			
09	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			

Seguridad				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
Empatía				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la emergencia de un Hospital de Lima 2023

Nombre del investigador principal:

Propósito del estudio: Determinar la calidad atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente de la emergencia.

Participantes: Usuarios de la unidad

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

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

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

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

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

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

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

Consultas: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Reporte de Similitud Turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% 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 Peruana Cayetano Heredia on 2024-02-13 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	2%
4	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-01-21 Submitted works	1%
6	Submitted on 1690607422896 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1693193137652 Submitted works	<1%
8	Universidad Señor de Sipan on 2021-03-06 Submitted works	<1%