



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

Tesis

“Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los
pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -
Vitarte, 2023”

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

Presentado por

Autora: León Dionicio, Liz Yeni

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8973-1369>

Asesor: Dr. Arévalo Marcos, Rodolfo

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

Lima - Perú

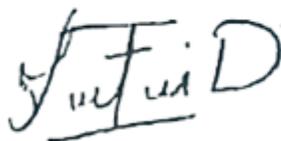
2023

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

Yo, Liz Yeni León Dionicio egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la Tesis “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LIMA ESTE -VITARTE, 2023” Asesorado por el docente: Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos DNI:46370194, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997> tiene un índice de similitud de (17) % con código 14912:345211776 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.



.....
 Liz Yeni León Dionicio
 DNI: 46410387



.....
 Firma
 Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos
 DNI: 46370194

Lima, 13 de junio de 2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por brindarme la sabiduría, guiarme por el camino correcto. Y fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mi madre, por su apoyo constante, y su amor infinito; a mi padre, por enseñarme el significado de la perseverancia. A mi hermana, quien es mi ejemplo a seguir. A mi esposo y a mi hijo por la paciencia que me tienen, y me dan ánimo para seguir adelante. Dedico también este trabajo a mis profesores que me formaron con sus conocimientos básicos, prácticos y científicos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a la vida por este nuevo triunfo y un agradecimiento muy especial al Dr. Arévalo Marcos, Rodolfo, por su gran ayuda en todo el proceso investigativo y enseñanza de sus valiosos conocimientos que me ayudaron a plasmar fundamentos teóricos científicos en la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
-------------------	---

AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE.....	3
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la Investigación	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específico.....	18
1.4. Justificación de la Investigación	19
1.4.1. Teórica	19
1.4.2. Metodológica.....	20
1.4.3. Practica	20
1.5. Limitaciones de la Investigación	21

1.5.1. Temporal	21
1.5.2. Espacial	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
1.1. Antecedentes de la investigación	22
1.1.1. Antecedentes internacionales	22
1.1.2. Antecedentes Nacionales	24
1.2. Bases Teórica	26
1.2.1. Variable 1: Calidad de atención	26
1.2.2 Variable 2: Satisfacción del paciente	33
1.3. Formulación de hipótesis	38
1.3.1. Hipótesis general	38
1.3.2. Hipótesis específicas	38
CAPITULO III: METODOLOGIA	41
1.1. Método de la investigación	41
1.2. Enfoque investigativo	41
1.3. Tipo de la investigación	41
1.4. Diseño de la investigación	42
1.5. Población y muestra	42
1.5.1. Población:	42
1.5.2. Muestra	42

1.6. Variables y operacionalización	44
1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
1.7.1. Técnica.....	46
1.7.2. Descripción	46
1.7.3. Validación	47
1.7.4. Confiabilidad	47
1.8. Procesamiento y análisis de datos	48
1.9. Aspectos éticos	49
CAPITULO IV:.....	50
PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
1.1. Resultados.....	50
1.1.1. Análisis descriptivo de resultado	50
1.1.2. Prueba de Hipótesis.....	58
1.1.3. Discusión de resultados	64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1. Conclusiones	66
5.2. Recomendaciones	67
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS	78
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	78

Anexo N°2: instrumentos	81
Anexo N° 3: Consentimiento Informado	84
Anexo N °4: Reporte de originalidad	86
Anexo N°5: Base de datos	87
Anexo N° 6: Carta de presentación	92
Anexo N° 7: Carta de permiso	93
Anexo N°8: Evidencia Fotográfica.....	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	50
Tabla 2. Calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	51
Tabla 3. Dimensiones de calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023	52
Tabla 4. Satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	53
Tabla 5. Dimensiones de satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023	54
Tabla 6. Relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	55
Tabla 7. Indicadores de calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023	56
Tabla 8. Indicadores de satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023	57
Tabla 9. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos	58
Tabla 10. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos	59

Tabla 11. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos

.....60

Tabla 12. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos.....61

Tabla 13. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos62

Tabla 14. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos...63

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	51
<i>Figura 2.</i> Dimensiones de calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023	52
<i>Figura 3.</i> Satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	53
<i>Figura 4.</i> Dimensiones de satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023	54
<i>Figura 5.</i> Relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.....	56

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Metodología: Este estudio nos proporciona los medios para medir estas variables, así como para desarrollar investigaciones con una metodología específica que sirva de modelo para tipos similares de investigación social.

Resultados : Los resultados muestran que el 69.9% buena atención al paciente, pero el 21.5% califica la calidad de atención como muy buena y regular el 8.6%, por otro lado, se encontró que el 65.6% de la muestra se encuentra satisfecho con el servicio, y el 29% estaban muy satisfechos por la atención de la enfermera, pero se encontró que el 5.4% de la muestra regularmente satisfecho con el servicio, por lo tanto se concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023.

Conclusiones: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.606 > 0$ se rechaza H_0 , es decir que a medida que la calidad de atención sea buena, el paciente atendido estará satisfecho.

Palabras clave: calidad, enfermería, satisfacción, pacientes.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship that exists between the quality of nursing care in its reliability dimension and satisfaction of the patients treated in the emergency area of the Lima East Hospital -Vitarte, 2023.

Methodology: This study provides us with the means to measure these variables, as well as to develop research with a specific methodology that serves as a model for similar types of social research.

Results: The results show that 69.9% good patient care, but 21.5% rate the quality of care as very good and 8.6% regular, on the other hand, it was found that 65.6% of the sample is satisfied with the service, and 29% were very satisfied with the nursing care, but it was found that 5.4% of the sample were regularly satisfied with the service, therefore it was concluded that there is a direct relationship between the quality of care of nursing staff Nursing and satisfaction of patients treated in the emergency area of the Lima East Hospital -Vitarte 2023.

Conclusions: There is a direct relationship between the quality of care of the nursing staff and the satisfaction of the patients treated in the emergency area of the East Lima Hospital -Vitarte 2023, as $p\text{-value} = 0.00 < 0.05$ and according to Spearman's correlation $= 0.606 > 0$ H_0 is rejected, that is, as long as the quality of care is good, the patient treated will be satisfied.

Keywords: quality, nursing, satisfaction, patients

INTRODUCCIÓN

El problema de la calidad de la atención sanitaria se ha convertido en uno de los principales aspectos de la medicina moderna. Los múltiples desafíos que han surgido en las últimas décadas, derivados de la complejidad de los sistemas de salud, las crecientes demandas de los pacientes y sus familias y los crecientes costos de la atención médica, requieren soluciones efectivas para garantizar que los pacientes o usuarios reciban el tratamiento y la atención adecuados. el momento oportuno en el marco de la justicia y el respeto a sus valores y derechos. Asimismo, la atención observada en muchos estudios y en la realidad nacional en los establecimientos de salud no alcanza la aceptación de la población, lo que se debe principalmente a la demora en los ingresos, tiempo de espera e ineficiencia de algunos centros en la distribución. En el caso de los medicamentos, entre otras quejas, es importante seguir estudiando la evolución de la satisfacción del consumidor o paciente para mejorar los estándares, ya que son la principal causa de la mejora continua en el sector salud. Además, brindar una atención de calidad es saber hacer lo que se necesita en cada caso específico, en cada proceso de participación, al menor costo posible y de manera que los beneficiarios queden satisfechos. En otras palabras, la calidad de la atención implica el logro de la adecuación de la práctica clínica, su excelencia y la satisfacción de sus destinatarios. Requiere la participación de los profesionales de la salud, de los profesionales que la planifican (gestores) y de quienes la reciben (población atendida). Por lo tanto, el objetivo del estudio fue averiguar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023. Para ello, la investigación se desarrolló en los siguientes capítulos: Capítulo I; Formulación del problema de investigación; al especificar el problema de investigación, se explican los motivos y significado

del trabajo de investigación, así como la factibilidad del trabajo de investigación, se explican los problemas y objetivos del trabajo de investigación; Capítulo II: Además de los fundamentos teóricos, conceptuales, filosóficos, epistemológicos y antropológicos, se desarrollan los antecedentes de la investigación; En el capítulo III: se formula el sistema de hipótesis, las hipótesis de investigación y la representación funcional de las variables investigadas; Capítulo IV: marco metodológico; se presenta la metodología utilizada en la investigación, así como la presentación del área de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, incluyendo aspectos éticos; En el Capítulo V: Resultados; Se presenta y presenta el análisis descriptivo y resumido de los resultados, la discusión con otros estudios y el aporte científico del estudio, finalmente, además de los anexos utilizados en el estudio, se presentan conclusiones, sugerencias y referencias de investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, la Organización mundial de la salud (OMS) define en detalle la calidad de la atención y los diferentes niveles de atención que se brindan en todos los hospitales del mundo. Para dar una buena atención a las personas, hay que seguir los estándares internacionales, porque la buena calidad de atención, la protección de estar en riesgo si surgen problemas en los hospitales, porque es responsabilidad del personal brindar una buena atención (1).

Según la Organización mundial de la salud (OMS), esto nos dice que la calidad es que la calidad de la atención recibida varía, entonces nos quiere decir cómo se ve porque ya recibió el mismo o el mismo valor que la nación, brinda a los residentes, y la atención que ya brinda el sistema de salud no es homogénea (2).

La orientación al tratamiento de los pacientes a través de la creación de un servicio de urgencias requiere de medidas que deben evaluar el funcionamiento, implementación y protección de la cirugía de soporte, esto ya se ha hecho en cuanto a mejoras y precauciones, y el establecimiento también debe basarse en la evaluación. de pacientes. de las actividades de los administradores de salud (3).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), estima que hay un déficit de 5,9 millones de enfermeras, y alrededor del 89% (5,3 millones) de este déficit se concentra en países de ingresos medios y bajos. Debe mejorarse la composición del personal de enfermería en la

región. Actualmente emplea a 8,4 millones de enfermeros y enfermeras, lo que representa el 56 % del personal sanitario total (4).

De esta forma, la ambulancia brinda atención especial y atención médica, justa, eficiente y eficaz a la vez, sin demora, para solucionar los problemas de salud de las personas que ingresan a esta zona y reducir el riesgo de mortalidad; Es el primer lugar al que acuden los pacientes en situación crítica, en una situación global donde su disponibilidad es cada vez más difícil, situación que hace que familiares y usuarios perciban un tratamiento ineficaz (5).

Refiriéndose a un estudio en México realizado en el año 2020 en un hospital público de segundo nivel del municipio de Minatitlán, Veracruz, México. Se concluyó que, para mejorar la calidad de la enfermería a los pacientes con dolor hospitalizados, el personal de enfermería necesita una formación profesional continua, lo que se refleja en la evaluación de la estructura, proceso y resultados de la atención a la salud en las instituciones de salud (6).

Un estudio realizado en Perú menciona que la satisfacción del usuario extranjero es un indicador administrativo de una institución de salud (IPRESS) y proviene de la diferencia entre percepción y expectativas, este efecto se debe a varios factores como el estilo de vida, experiencias previas, expectativas, por lo tanto, se considera una medida del desempeño del sistema de salud (7).

Sin embargo, el informe publicado por la Inspectoría General de la República en julio de 2018 señala que 72 hospitales del MINSA no han implementado PCC. De igual forma, en relación

a las situaciones de crisis, se estableció que el 43 por ciento de las instituciones de salud no cuentan con el recurso humano suficiente. El mayor déficit es de 69 por ciento en los establecimientos de salud de la Policía Nacional, 52 por ciento en los 3 municipios regionales y 39 por ciento en atención a la salud. El riesgo es la falta de opciones de tratamiento y el deterioro de la calidad del tratamiento (8).

De manera similar, El Perú cuenta con una Política Nacional de Calidad en Salud con visión al 2020, donde la sociedad goce de un sistema de salud más efectivo una encuesta de marzo de 2017 de hospitales públicos en Ica mostró uso de Plan Cero Colas (PCC) se implementó de manera inicial en el Hospital Cayetano Heredia, con excelentes resultados (9).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

1.3.2. Objetivos específico

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio presenta teorías sobre las variables relacionadas con la calidad de atención y la satisfacción del usuario como un aporte teórico a la investigación encaminada a mejorar la atención en nuestro hospital de Lima este -Vitarte, razón por la cual se realiza este estudio. fomenta la investigación para futuros estudios porque permite la similitud. estudios idénticos. Este estudio presenta teorías relacionadas con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, y la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería como aporte teórico a la investigación encaminada a desarrollar mejores cuidados. en nuestros sistemas de salud, para lo cual la investigación informa y describe las variables estudiadas en sus características básicas o dimensiones conocidas por los operadores.

1.4.2. Metodológica

Este estudio nos proporciona los medios para mediar estas variables, así como para desarrollar investigaciones con una metodología específica que sirva de modelo para tipos similares de investigación social.

1.4.3. Practica

La investigación tuvo una aplicación específica en el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención, logrando los medios para lograr que la atención que brinda el personal de enfermería sea oportuna, eficiente y humana, y sobre todo, genere satisfacción en el paciente con la atención recibida; por otro lado, también se justifica conocer los puntos débiles donde se puede

mejorar la calidad de la atención y trabajar en aquellas áreas donde hay oportunidad de implementar estrategias de mejora.

1.5. Limitaciones de la Investigación

1.5.1. Temporal

Este proyecto de investigación se desarrollará durante 3 meses de mayo a julio de 2023.

1.5.2. Espacial

Este proyecto de investigación se llevará a cabo en el área de e Emergencia Hospital Lima este-Vitarte, ubicado en la Av. José Carlos Mariátegui 364, Ate 15491.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Santiago A. (2020), En Chile, el objetivo general fue “*Evaluar la calidad de la atención de enfermería*”, como material y método, realizó un estudio transversal en un segundo nivel hospital. Municipio de Minatitlán, Veracruz, México, octubre y noviembre de 2018. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, resultando una muestra de 73 enfermeras que respondieron al instrumento “Estándares e Indicadores que Miden las Intervenciones en la Evaluación del Dolor”, el cual consistió en datos demográficos y laborales y de 24 ítems que miden la estructura, el proceso y el resultado de la atención. resultados ($= 93,05; \pm 9,50\%$); No hubo relación ($p > 0,05$) entre la diferencia en la calidad del trabajo de enfermería entre edad, género, turno de trabajo, tipo de servicio, edad y tiempo de servicio ($p > 0,05$), pero sí con el nivel académico ($p < 0,05$) (10).

Martin M. (2020), en España, realizaron su estudio “*Satisfacción de pacientes con enfermedad renal crónica avanzada en 8 consultas externas de nefrología*” utilizando un método descriptivo con una población transversal de 126 pacientes. tratamiento activo con hemodiálisis y muestra 35 mediante instrumento SUCE. En el nivel global de satisfacción, la muestra se divide equitativamente entre "muy satisfecho" y 50% "satisfecho". Los mejores puntajes fueron "Atención médica" ($9,39 \pm 0,98$) y enfermería ($9,28 \pm 1,18$); los ítems menos valorados fueron "trámites que tuvo que realizar al ingreso" ($7 \pm 1,55$) y "tiempo de espera de consulta" ($6,67 \pm 2,38$); 94,4% (11).

Suárez L, (2019), Cuba, el objetivo de *“Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018”*. Como método utilizo un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con una muestra de 370 participantes, La técnica de recolección de datos fue la encuesta; y la recolección de datos se realizó mediante el cuestionario de tipo escala Likert, así como conclusiones que la calidad de atención en el centro de salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la estructura, falta empatía por parte de los profesionales de salud (12).

González R,(2019),México, el objetivo fue *“Evaluar la calidad de la atención odontológica con base en estructura, procesos y resultados de la perspectiva del usuario, satisfacción en 9 unidades del sistema local de salud”*, Se aplicó una metodología descriptiva , la población pacientes de la consulta general y la muestra estuvo conformada por 200 pacientes, para lo cual se utilizó el instrumento encuesta, el resultado fue que el 90% de los usuarios que respondieron la encuesta refirieron que siempre recibieron un trato amable, el 67,5% fueron informados sobre el trato, el 74,5% recibió coaching verbal para mejorar su salud, el 36,5% estimó el tiempo de espera en menos de 20 minutos, el 44,5% menos de 20 minutos. 40 minutos (13).

Fariño J, (2019), en Ecuador, con el objetivo de *“Identificar la satisfacción del usuario y la calidad de atención en las unidades de atención primaria de salud de la ciudad de Milagro”* La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, nivel descriptivo, se utilizó el instrumento modelo SERVQUAL, la población de la investigación fue de

395 pacientes que fueron atendidos en 10 unidades médicas de Puebla, como resultado 77 usuarios se mostraron satisfechos con el ajuste (14).

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Febres R, (2020), Huancayo, con el objetivo de *“Determinar la calidad del servicio de los usuarios de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo de julio a noviembre de 2016”*. El estudio utilizó un metodología ilustrativo, descriptivo, transversal con una muestra de población de 292 pacientes, y el instrumento fue recolección de la muestra se utilizó un cuestionario estándar SERVQUAL, El resultado fue que el 57% eran mujeres, el grupo de edad es de 36 a 45 años. 36 usuarios obtuvieron educación secundaria (15).

Paredes C. (2020), Perú, con el objetivo de *“Determinar la relación entre las variables de investigación y sus respectivas dimensiones”*. La metodología de investigación fue un estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, población de usuarios 240, de la cual se obtuvo una muestra de 148 usuarios, se hizo con dos instrumentos validados, Los resultados del estudio muestran que la confiabilidad, validos dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y lealtad se correlacionan significativamente con la satisfacción externa de los usuarios, y afirma una relación positiva entre la calidad de las variables de atención y satisfacción de los usuarios (16).

García R. (2016), Chongoyape, con el objetivo de *“comparar el nivel de satisfacción de los usuarios extranjeros con la calidad de atención en los centros de salud MINSA - EsSalud de la región Chongoyape de Lambayeque, Perú durante el periodo 2016”*, Se utilizó la metodología de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo, la población de la investigación fue de 7499 y la muestra fue de 228, la cual estuvo conformada por usuarios externos, la dimensión empatía es la empatía que alcanzó el mayor nivel de satisfacción con un 51,9%. El instrumento de recolección de datos cuestionario estándar SERVQUAL, como resultado de satisfacción es del 71,7% y la dimensión seguridad alcanzó el mayor nivel de satisfacción con un 74,3% en comparación con el sector MINSA con un total de satisfacción del 44,6% (18).

Minaya E. (2019), Huaral, con el objetivo *“Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del consultorio médico por parte de los pacientes del Hospital de Huaral - 2019”*. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal y correlacional, la población base fueron todos los pacientes del consultorio médico y la muestra estuvo conformada por 110 usuarios. El instrumento Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, los resultados se obtuvieron mediante la prueba estadística Rho de Speman, donde existe un positivo moderado (19).

Pérez A. (2019), Lima, con el objetivo de *“Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario según los usuarios del Hospital Víctor Larco Herrera – Lima 2018”*, tipo estudio metodológico básico sobre diseño descriptivo nivel correlación no experimental cruzado. Población pacientes del Hospital Larco Herrera, la muestra estuvo

conformada por 14.109 usuarios, los instrumentos utilizados de acuerdo al alfa de Cronbach se utilizó para la evaluación real y confiabilidad de cada instrumento, resultado que arrojó alta confiabilidad, la calidad del servicio fue buena 16.5%, regular 45.9% y mala 37.6%, En cuanto a la satisfacción del usuario, muy satisfecho 19,3%, satisfecho 41,3%, insatisfecho 39,4%, el estudio concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (20).

1.2. Bases Teórica

1.2.1. Variable 1: Calidad de atención

La OMS señaló que la calidad se basa en la atención de la salud y su objetivo es garantizar servicios de diagnóstico y tratamiento apropiados para los pacientes, de modo que se logre una calidad óptima del tratamiento, teniendo en cuenta los factores y la información proporcionada por los trabajadores de la salud. paciente, que logra en él una buena comprensión y satisfacción (21).

La calidad se refiere generalmente a la combinación de características de un servicio prestado o de un producto consumido que permite compararlo con otros para satisfacer mejor el hecho al que están destinados, en este caso la satisfacción del paciente (22).

Asimismo, la calidad asistencial o asistencial es la forma en que la asistencia sanitaria desarrolla los procesos de atención al paciente y cómo éstos satisfacen sus necesidades y expectativas asistenciales con la ayuda de materiales y recursos. El objetivo científico y financiero de la institución es la satisfacción del usuario interno y externo (23).

Dentro de este concepto, se puede decir que la calidad tiene diferentes bases relacionadas con la prestación del servicio, la prevención de errores y la participación de todo el personal (24).

En resumen, la atención de calidad se puede definir como la prestación de atención médica a cada paciente, lo que significa seguir las políticas de cada hospital, desde otra perspectiva, se puede definir como la atención brindada por todos los hospitales, lo que garantiza la rentabilidad y la seguridad, y la misma confianza de que podemos satisfacer las necesidades de cada usuario (25).

Dimensión 1: Fiabilidad

Este componente muestra la importancia de cómo una enfermera puede brindarnos un cuidado óptimo y nos da la confianza de que estamos siendo atendidos, mostrando una "actitud segura y certera". considera las siguientes propiedades (26).

La fiabilidad se puede definir como una garantía de calidad dirigida al correcto funcionamiento del producto. De igual forma, otros la definen como la probabilidad de realizar una determinada acción en un tiempo y espacio limitados. Si comparamos ambas definiciones, es decir. control de calidad, podemos ver que la confiabilidad está relacionada con la calidad a largo plazo, mientras que el control de calidad está proporcionalmente relacionado con el tiempo de producción del producto (27).

Continuidad: Esta debe ser respetada y también debe organizarse adecuadamente el tratamiento de los pacientes sin cambiar el procedimiento ya establecido. Esto significa que los

establecimientos de salud deben mantener un flujo de atención que garantice un ritmo suficiente para brindar una atención segura a los usuarios (28).

Respeto: es la valoración que una persona tiene de otra persona, es la forma de actuar en cualquier período, se convierte en un valor social, reconocimiento de la igualdad, respeto a la actitud mutua del usuario en la relación enfermera-paciente, el médico paciente (29).

La palabra proviene del latín respectus y significa "consideración" "consideración". La definición de respeto de la Real Academia Española (RAE) se refiere a obedecer a alguien, también incluye atención y cortesía. El respeto es un valor humano que le permite reconocer, apreciar, aceptar, la cortesía y nos hace apreciar las cualidades de nuestro prójimo y también sus derechos. Esto significa que el respeto es respeto por uno mismo y también derechos de otras personas y de la sociedad (30).

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Este componente sugiere que los profesionales de la salud como enfermeras y médicos deben tener ciertas cualidades como la rapidez en el trato y la amabilidad porque el paciente puede sentirse incómodo mientras espera. atención rápida (31).

En general, la capacidad de respuesta de cualquier sistema se puede definir como la probabilidad promedio de producir una respuesta subóptima dado el tiempo suficiente y el costo promedio (32).

Renuncia: Es importante atender todas las inquietudes de los pacientes y también facilitar la resolución de sus dudas. Por lo tanto, el personal de enfermería o administrativo y de salud debe tener una actitud de ayuda hacia el usuario, lo que demuestra que están dispuestos a ayudarlo con sus necesidades de salud y servicio (33).

Horario de atención: el área donde se encuentra el trabajador de la salud, atención al usuario según citas programadas, emergencias, situaciones de emergencia. Esto varía de acuerdo a la evaluación requerida por el paciente. Hay que aclarar que este elemento no se aplica solo a la atención directa de médicos o enfermeras, sino que depende exclusivamente de la dirección y organización del centro de salud. En general se puede decir que existen dos formas de programar el servicio, la primera es el modelo de colas y la segunda es el modelo de reservas. Ambos métodos se utilizan en la industria de la salud (34).

Dimensión 3: seguridad

La seguridad es crucial en el cuidado de la salud porque depende mucho del cuidado de la salud. Este componente es muy importante en la atención que se brinda en salud porque de él depende la confiabilidad, confianza y garantía que experimenten los pacientes. cómo se sienten seguros con el diagnóstico del médico (35).

Confianza: La confianza se puede definir tanto en sociología como en psicología social como una creencia en la determinación de las acciones de una persona o grupo, es decir, la

capacidad de realizar una acción o resultado deseado. también una hipótesis sobre lo que esperamos recibir, pero con la certeza de que sucederá (36).

El término fe se puede describir como una creencia positiva de que una persona o grupo puede hacer lo correcto en una situación dada. La confianza es una sensación de seguridad que una persona siente en otra. Es claramente característica de los seres vivos, especialmente desarrollada por el hombre, si bien es cierto que los animales también la tienen, la tienen instintivamente, a diferencia del hombre, para quien la confianza es fundamental. calidad porque es consciente y voluntaria, se necesita trabajo y esfuerzo para lograrlo, aunque es costoso lograrlo, la confianza es un sentimiento positivo (37).

Integridad: La integridad es una cualidad puramente humana en la que un individuo elige actuar con base en los hechos y lo que cree que es la verdadera justicia, dando a todos lo que merecen, incluidos ellos mismos (38).

Asimismo, la honestidad es un valor humano, donde es una actitud que crea confianza en las personas y en sí mismos porque saben que se asocian con una persona honesta, este valor hace que una persona actúe siempre en base a la verdad y la justicia, le da a cada persona lo que se merece, eso lo incluye a él (39).

Servicio: La actitud o actitud de un médico frente a la atención de un paciente, familiar o usuario, así como el Servicio comprende un abanico de actividades cuyo fin principal es satisfacer las necesidades del cliente, el usuario (40).

Dimensión 4: Empatía

Esto quiere decir que el personal entiende lo que necesita el paciente y se tienen debidamente en cuenta sus sentimientos, por lo que el tratamiento debe poder adaptarse a todas las necesidades indicadas por el paciente, así como a las necesidades del paciente. en interés de los empleados (41).

Es un vínculo entre dos personas, es muy importante poder comprender al otro, es también, según Zeithaml, Parasuraman y Berry, la capacidad de inferir los pensamientos y deseos del otro (41).

La empatía se puede describir como la capacidad de una persona para relacionarse con otra persona y para satisfacer y responder a las necesidades de otras personas, además de compartir sus sentimientos e ideas para que se sientan comprendidas. También se trata de la capacidad de experimentar lo que siente el otro, todo sin perder el marco de realidad de su perspectiva, para que puedan experimentar los sentimientos del otro de manera global y rápida (42).

Benevolencia: se refiere al comportamiento de una persona y se caracteriza por la cortesía y la pasividad, el afecto, la condescendencia proyectada por otra persona como elementos clave de las relaciones mutuas. Esta cualidad es necesaria para que vivamos en armonía en sociedad. De la misma manera, inevitablemente tenemos que relacionarnos con diferentes personas en nuestra

vida diaria, ya sea nuestro jefe, amigos, familiares, extraños, y debido a la armonía de nuestro entorno social, la base de esto es la amistad de la que nos formamos, Empezar diferentes relaciones.

Atención individual: La atención individual es la atención personalizada que se brinda al usuario de la consulta externa, basada en un espacio donde se brinda atención sin molestias o molestias que puedan perjudicar la atención. Tolerancia: este componente se puede describir como acción y consecuencias tolerables. De igual forma, la tolerancia tiene mucho que ver con el respeto que se muestra al otro, también se manifiesta como ceder ante algo que no se quiere o no se puede impedir, o tolerar algo o alguien. (43).

Dimensión 5: Elementos tangibles

Estas se describen como externalidades que el usuario de las instalaciones hospitalarias notará posteriormente y que también afectarán la eficacia con la que percibe la atención que recibe (44).

Infraestructura: Se entiende por infraestructura el equipamiento técnico, las instalaciones destinadas a facilitar y desarrollar determinadas actividades, brindando seguridad y comodidad a los usuarios y personal del establecimiento de salud. En el ámbito médico, el paciente necesita sentirse seguro en un entorno de este tipo, por lo que es necesario que las instalaciones estén en óptimas condiciones (45).

Limpieza: este es un proceso muy importante en el cuidado de la salud y en cualquier servicio o actividad, pero más aún en una actividad que brinda un servicio relacionado con la salud humana, por lo que se debe considerar, la imagen se da para el paciente, incluye limpieza y orden, porque son importantes, porque da confianza al usuario (46).

Presentación del personal: La presentación del personal también es muy importante, por lo tanto, las enfermeras y los médicos deben vestirse adecuadamente, ya sea para vestirse de acuerdo con su respectivo puesto (47).

1.2.2 Variable 2: Satisfacción del paciente

La satisfacción se puede definir como el estado subjetivo que siente una persona después de recibir un servicio, puede variar según el tipo de atención que recibe o la información suficiente que brinda cuando acude a la institución, por un lado, la satisfacción de los usuarios, que la herramienta pueda lograr afecta el concepto que la persona tiene y el usuario devuelve, se puede suponer que hay diferentes usuarios y no todos están satisfechos con los servicios prestados (48).

Por otra parte, la valoración de la satisfacción del usuario de salud, que se obtiene cuando se sabe que las necesidades de cada individuo están satisfechas, está fuertemente relacionada con diferentes emociones, pues la satisfacción está mayoritariamente relacionada con diferentes emociones. de alegría o felicidad. Del mismo modo, hay varias situaciones en las que la eliminación de la negatividad crea satisfacción y puede asociarse con una sensación de alivio (49).

Dimensión 1: Comunicación

La comunicación puede ser considerada una herramienta que ayuda a fortalecer las relaciones humanas entre los diferentes socios de la institución y los pacientes, pues la comunicación confiada de los pacientes ayuda a identificar problemas con mayor facilidad (50).

Se puede decir que se trata de un determinado intercambio de información que puede darse entre dos o más personas, su finalidad es poder transmitir o recibir diferentes significados (50).

Cuando asociamos la comunicación con la salud, se trata de cambiar el comportamiento de las personas para promover directa o indirectamente la salud y así prevenir enfermedades o proteger a cada individuo de cualquier daño. Se sabe que una buena comunicación con el paciente puede tener consecuencias positivas tanto para el profesional como para el paciente, ya que genera confianza en los diagnósticos y facilita el tratamiento, lo que ayuda a reducir el riesgo de abuso (51).

Facilidad de diálogo: Es la capacidad que tienen las personas para conversar con fluidez y comprender mejor a sus interlocutores. Es muy importante que el profesional administrativo y de salud del establecimiento pueda comunicarse de manera clara y comprensible con los usuarios para facilitar los procesos de tratamiento y evitar confusiones que retrasen el tratamiento del usuario.

Comunicación efectiva: Un explicador de información es útil en una situación de salud, cuando un trabajador de la salud le da al paciente información que es muy útil para su recuperación

y el tratamiento desarrollado de acuerdo a la enfermedad. Claridad del diálogo: Una frase o expresión entendida por los usuarios indica la precisión y consistencia de la respuesta a una determinada pregunta o acción.

Dimensión 2: Actitud profesional

Es sabido que muchas personas creen que el título es símbolo de profesionalidad, pero se equivocan, porque la profesionalidad se considera una actitud basada en principios y valores morales, y lo más importante, la humildad, aunque esto ya se sabe. que hay un gran número de profesionales mediocres que pierden la humildad por el simple hecho de ganar más de lo que exige el mercado (52).

Humildad: La humildad no actúa como si fuéramos más valiosos que los demás o como si no fuéramos importantes porque nuestros logros no son inmerecidos, humilde es alguien que rechaza los elogios porque no busca el reconocimiento porque cree que no lo merece independientemente de la circunstancia de que tuvo mucho éxito. Si miramos la humildad desde el punto de vista de los valores, entonces puede considerarse una virtud que poseen las personas que no se sienten superiores a los demás, por lo que no muestran lo que tienen o lo que aún tienen. En pocas palabras, podemos definir a una persona humilde como una persona que sabe lo que vale y lo que tiene, pero no se siente superior a los demás, pero no lo espera, porque sabe que no es necesario (53).

Diferenciación: Es una acción que en ocasiones realiza un profesional para distinguir o marcar la atención o un servicio ofrecido, lo que afecta negativamente la percepción del usuario.

Ética profesional: es la búsqueda de la excelencia profesional a través de la honestidad y la responsabilidad, en la que puede definirse como parte de la conciencia de una persona y puede expresarse en un comportamiento responsable en relación con las tareas que exige la profesión, se dice preservar la y el equilibrio social, porque de esta manera se pueden resolver mejor y con mayor honestidad diversos problemas profesionales (54).

Dimensión 3: Competencia técnica

Esta calificación se basa en la asociación profesional de colaboradores con diferentes habilidades, experiencia y conocimientos, cada uno de los cuales tiene ciertas características que son aprovechadas por los usuarios y evaluadas por la institución (55).

La dimensión técnica incluye la gestión de equipos, insumos, materiales, así como la información y técnicas utilizadas en el cuidado y atención de los pacientes. Además, se critica el uso de la información y el uso de funcionalidades tecnológicas, además del funcionamiento técnico, se promueve su aplicación de manera uniforme y sistemática, todo esto se prueba y evalúa. Por otro lado, trata de comprender todos los requerimientos directos que deben desarrollarse de manera estrictamente científica, lo que significa seguir todos los protocolos y pautas de tratamiento (56).

Conocimientos previos: Se sabe que es él quien ofrece atención de alta calidad incluso a pacientes que han culminado sus estudios universitarios, debido a que los pacientes necesitan atención médica especial (57).

Evaluación clínica: Al momento de dar una evaluación clínica, se puede hacer una diferencia entre el diagnóstico de un médico y el trabajo de enfermería, debido a que el diagnóstico médico se enfoca en identificar diferentes enfermedades, por otro lado, una enfermera tiene su propio campo, el cual se encarga de determinar las diferentes reacciones de una persona y al mismo tiempo la capacidad de cada persona para actuar de forma independiente, ya que, durante el cuidado de la salud, varias personas pueden tener un mismo electrocardiograma muestra diferentes reacciones ante el cambio. Por lo tanto, la enfermera debe hacer la evaluación de forma independiente e interdependiente (58).

Relaciones: Pueden ser entre dos o más personas, basadas en sentimientos y emociones, pueden ser amor, gusto artístico o interés en actividades empresariales y sociales.

Dimensión 4: Percepción del paciente de su individualidad

El personal competitivo se puede definir como la capacidad de identificar a tiempo las necesidades de cada usuario, y esta habilidad solo se logra con la experiencia del personal, ya que debe estar listo para enfrentar cualquier problema y brindar ayuda inmediata. solución para el paciente, pues de esta forma el enfermero puede ser considerado una persona competitiva (59).

Respeto mutuo: se refiere a la relación que debe existir entre el cuidado de la salud y el paciente, la cual debe ser respetuosa, debe incluir valores morales y éticos, que son principios que posibilitan vínculos y generan confianza, de esta forma los profesionales de la salud brindan un servicio de calidad.

Orden de llegada: Para garantizar la satisfacción del paciente, todos los empleados deben seguir las normas de cada institución, como el orden de llegada de cada paciente, ya que, si el usuario es empujado por la persona que se acerca a él más tarde, puede causar caos y discusión en la sala de espera, y esto puede suceder porque la persona en cuestión puede estar relacionada con algún personal que necesita deshacerse de esta actitud para estar satisfecho con el servicio (60).

1.3. Formulación de hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

- **H_I:** Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.
- **H₀:** No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.

1.3.2. Hipótesis específicas

- **HI:** Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **HO:** No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **HI:** Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **HO:** No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **HI:** Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **HO:** No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

- **HI:** Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **Ho:** No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

- **HI:** Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
- **Ho:** No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

CAPITULO III: METODOLOGIA

1.1. Método de la investigación

En el desarrollo de este estudio fue hipotético-deductivo, que procede de una verdad general a la comprensión de verdades individuales o específicas. En este procedimiento deductivo, la forma más común de razonamiento deductivo consta de dos premisas, una global y otra específica, de las que se puede concluir que la conclusión obtenida por referencia a la hipótesis global es especializada. El procedimiento deductivo hipotético conduce a la investigación cuantitativa, que implica derivar ciertos supuestos de una teoría general, que luego se prueban visualizando la verdad del fenómeno (60).

1.2. Enfoque investigativo

Así mismo el enfoque de la investigación es cuantitativo quien descubre, describe, analiza o experimenta las variables de investigación. En este tipo de investigación contribuye al conocimiento científico sobre un problema o entidad real, ideal, concreta, observable, medible, repetible, generalizable y predecible. El objetivo es incluir la mayor cantidad de cursos posible y/o se les aplica una técnica de muestreo; y utilizar técnicas estructuradas.

1.3. Tipo de la investigación

La presente investigación es tipo aplicada donde la encuesta es descriptiva que tiene como objetivo precisar diversas características, características y perfiles importantes de grupos, personas y de igual forma cualquier otro fenómeno bajo análisis (60).

Por otro lado, este estudio se llevó a cabo utilizando el método de correlación, que es un tipo de análisis que tiene como objetivo evaluar la interacción entre dos o más conceptos, categorías o variables que se pueden implementar en un entorno específico. Los estudios de correlación cuantitativa miden el nivel de interacción entre estas dos o más variables. En otras palabras, cada variable que pueda estar relacionada se mide y luego se analiza para determinar la correlación. Tales correlaciones aparecen en los puntos de partida probados (60).

1.4. Diseño de la investigación

Además, el diseño es no experimental, de corte transversal, lo que Hernández dice es un estudio que se hace sin manipulación de variables, lo que significa que las variables no se cambian intencionalmente en ese estudio correlacional para ver sus efectos. junto con otras variables. De igual forma, estos modelos describen las relaciones entre dos o más clases, conceptos o variables en un momento dado (60).

1.5. Población y muestra

1.5.1. Población:

La población es todo conjunto de elementos o personas con diferente característica, donde fueron 93 pacientes en la encuesta que se realizó en el área de emergencia, datos que fueron proporcionado por el área de estadística del hospital de Lima este-vitarte

1.5.2. Muestra

En este caso no se utiliza la muestra por que la población es pequeña, se tomó a toda la población porque ese era el número mínimo para el estudio. Una muestra es un subconjunto o parte de la población a la que se aplica el estudio, una parte representativa de la población (60).

Se consideraron los siguientes criterios de para la selección:

- **Criterios de inclusión:**

- Paciente con las edades de 18 y 57 años.
- Pacientes del área de emergencia
- Paciente acepta en participar en el estudio.

- **Criterios de exclusión:**

- Paciente con edad menor de 18 años o mayor de 57 años.
- Paciente de otros servicios
- Paciente no acepta en participar en el estudio.

1.6. Variables y operacionalización

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICION	CRITERIOS	VALOR FINAL
1.CALIDAD DE ATENCIÓN	cualitativa	Fiabilidad	Este componente muestra la importancia de cómo una enfermera puede brindarnos un cuidado óptimo y nos da la confianza de que estamos siendo atendidos (26).	ORDINAL	Escala tipo Likert de los 5 niveles: Nada (1) Poco (2) Moderadamente (3) Bastante (4) Intensamente (5)	Se obtendrá a partir del promedio de los indicadores: 1 - 1.80 =muy mala calidad 1.81 – 2.60 = mala calidad 2.61 – 3.40 = regular calidad 3.41 – 4.20=muy buena calidad 4.21 – 5.00= Muy Buena Calidad
		Capacidad de respuesta	Este componente sugiere que los profesionales de la salud como enfermeras y médicos deben tener ciertas cualidades como la rapidez en el trato y la amabilidad porque el paciente puede sentirse incómodo mientras espera. atención rápida (31).	-muy insatisfecho -insatisfecho -regularmente satisfecho -satisfecho		
		Seguridad	La seguridad es crucial en el cuidado de la salud porque depende mucho del cuidado de la salud. Este componente es muy importante en la atención que se brinda en salud porque de él depende la confiabilidad (35).	-muy satisfecho		
		Empatía	Esto quiere decir que el personal entiende lo que necesita el paciente y se tienen debidamente en cuenta sus sentimientos (41).			
		Elementos tangibles	Estas se describen como externalidades que el usuario de las instalaciones hospitalarias notará posteriormente y que también afectarán la eficacia con la que percibe la atención que recibe (44).			

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICION	CRITERIOS	VALOR FINAL
2.SATISFACCION	cualitativa	Comunicación	La comunicación puede ser considerada una herramienta que ayuda a fortalecer las relaciones humanas entre los diferentes socios de la institución y los pacientes, pues la comunicación confiada de los pacientes ayuda a identificar problemas con mayor facilidad (51).	<p>ORDINAL</p> <p>-muy insatisfecho</p> <p>-insatisfecho</p> <p>-regularmente satisfecho</p> <p>-satisfecho</p> <p>-muy satisfecho</p>	<p>Escala tipo Likert de los 5 niveles:</p> <p>Nada (1)</p> <p>Poco (2)</p> <p>Moderadamente (3)</p> <p>Bastante (4)</p> <p>Intensamente (5)</p>	<p>Se obtendrá a partir de la resta del promedio de las afecciones positivas y las afecciones negativas</p> <p>-4.00 - -2.40 = Muy Insatisfecho</p> <p>-2.39 - -0.80 = Insatisfecho</p> <p>-0.79 – 0.80 = Regularmente Satisfecho</p> <p>0.81- 2.40 = Satisfecho</p> <p>1.34 - 4.00 = Muy Satisfecho</p>
		Actitud profesional	Es sabido que muchas personas creen que el título es símbolo de profesionalidad, pero se equivocan, porque la profesionalidad se considera una actitud basada en principios y valores morales, y lo más importante, la humildad, aunque esto ya se sabe (52).			
		Competencia técnica	Esta calificación se basa en la asociación profesional de colaboradores con diferentes habilidades, experiencia y conocimientos (55).			
		Percepción del paciente de su individualidad	El personal competitivo se puede definir como la capacidad de identificar a tiempo las necesidades de cada usuario (59).			

1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.7.1. Técnica

La encuesta es una de las técnicas de recolección de datos más utilizadas en la investigación social porque permite una adquisición y procesamiento de datos más rápidos y eficientes. También es una técnica que utiliza una serie de procedimientos de encuesta para recopilar y analizar una variedad de datos sobre una población dada o grandes universos para describir o predecir un conjunto de características (60).

1.7.2. Descripción

Variable 1: Calidad de atención del personal de enfermería

La calidad asistencial es un conjunto de características que cumple un servicio o producto en función de las necesidades de su consumidor o paciente, y donde se desarrolla en base a determinados aspectos de este estudio, tales como: la fiabilidad, la capacidad de respuestas, la seguridad la empatía y elementos tangibles, resultando en una calidad de atención según, Las alternativas de respuesta: eran politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5 donde:

Nada (1)

Poco (2)

Moderadamente (3)

Bastante (4)

Intensamente (5)

Variable 2: Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia

La satisfacción del usuario es una comparación con lo que espera recibir, en este caso la satisfacción se basa en la calidad de la atención recibida como: la comunicación, la actitud del profesional, la competencia técnica y la percepción del paciente de su individualidad, según Las alternativas de respuesta eran politómicas, en una escala tipo Likert del 1 al 5, donde:

Nada (1)

Poco (2)

Moderadamente (3)

Bastante (4)

Intensamente (5)

1.7.3. Validación

La validez del instrumento 1: La validez del instrumento fue realizado por medio del juicio de expertos, que es la opinión de personas con experiencia y trayectoria en la temática de la investigación.

La validez del instrumento 2: La validación de instrumento fue realizado, mediante bajo tres conceptos, el de pertinencia, relevancia y claridad, para la variable de satisfacción de los pacientes.

1.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento 1: Los instrumentos fueron considerados que la confiabilidad es aquel instrumento que se puede aplicar en diferentes investigaciones, ya que pueden ayudar a poder identificar las primordiales características de cada variable que se investiga. Considerando todos los ítems, la confiabilidad fue determinada por el coeficiente alfa

de Cronbach, siendo el resultado de 0.799 es aceptable y aplicable a pacientes en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte.

La confiabilidad del instrumento 2. De acuerdo a los resultados observados se obtuvo confiabilidad con un puntaje de 0.799, el cual se encuentra dentro del rango normal, y para el caso de la variable satisfacción del personal la confiabilidad obtenida fue de 0.828, en ambos casos la confiabilidad fue buena.

1.8. Procesamiento y análisis de datos

1. Primero se realizó la gestión al director, y al jefe del departamento de enfermería del hospital de Lima este -Vitarte, 2023.
2. Una vez conseguida las autorizaciones respectivas se aplicó el instrumento de recolección de datos.
3. Previa aceptación del consentimiento informado, y firmado los pacientes incluidos en el estudio, se procedió a la encuesta.
4. El instrumento se fue realizando a medida que iban ingresando los pacientes al centro, en lo cual se explicó el objetivo y los fines de estudio a cada paciente encuestada.
5. El tiempo para la encuesta fue aproximadamente 20 minutos por cada paciente, al término del trabajo de recolección se procedió al análisis de los datos obtenidos.
6. La aplicación del instrumento se realizó durante el mes de junio del 2023.

Los datos fueron analizados, ingresados en un programa de Excel y se obtuvo la suma de las medidas y variables. Se utilizó el software SPSS versión 25.0, se obtuvieron los resultados y se presentaron como frecuencias y porcentajes en tablas, y se

explicaron las variables del estudio. Dado que se trataba de variables ordinales, se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spemann para la prueba de hipótesis.

1.9. Aspectos éticos

Beneficencia: Partiendo de este principio, el objetivo de la investigación fue mejorar el servicio de atención de ambulancias con un trato de calidad suficiente para lograr la satisfacción del usuario.

No maleficencia: El principio de que el desarrollo de proyectos de investigación no es aceptable si se asume la posibilidad de dañar la vida, aspectos que pueden dañar la naturaleza y el medio ambiente. El estudio no concierne a la muestra ni a la institución donde ocurrió el problema.

Autonomía: Este principio ético exige que todas las personas tengan la libre decisión de actuar de acuerdo a sus creencias y deseos, pues en este caso se respeta la decisión de la madre de participar o no en el estudio, esto se hace a través de un documento elaborado por la autoridad. factor llamado consentimiento informado.

Justicia: De acuerdo con este principio, todos tenían la misma oportunidad de participar en el proceso de recolección de datos y las mismas garantías en cuanto a la protección de su identidad y de los datos almacenados.

CAPITULO IV:
PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1.1. Resultados

1.1.1. Análisis descriptivo de resultado

Tabla 1. Datos generales de pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)
		n= 93	100.0
Edad	18 a 29 años	56	60.2
	30 a 39 años	16	17.2
	40 a 49 años	13	14.0
	50 a 57 años	8	8.6
Sexo	Femenino	58	62.4
	Masculino	35	37.6
Grado de instrucción	Analfabeta	3	3.2
	Primaria	21	22.6
	Secundaria	40	43.0
	Superior	29	31.2

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Interpretación: La investigación fue aplicada en 93 pacientes del área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, teniendo la mayoría de 18 a 29 años de edad con 60.2%; en mayor porcentaje eran de sexo femenino con 62.4% y con instrucción secundaria el 43%.

Tabla 2. Calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	0	0.0	0.0
Mala	0	0.0	0.0
Regular	8	8.6	8.6
Buena	65	69.9	78.5
Muy buena	20	21.5	100.0
Total	93	100.0	

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

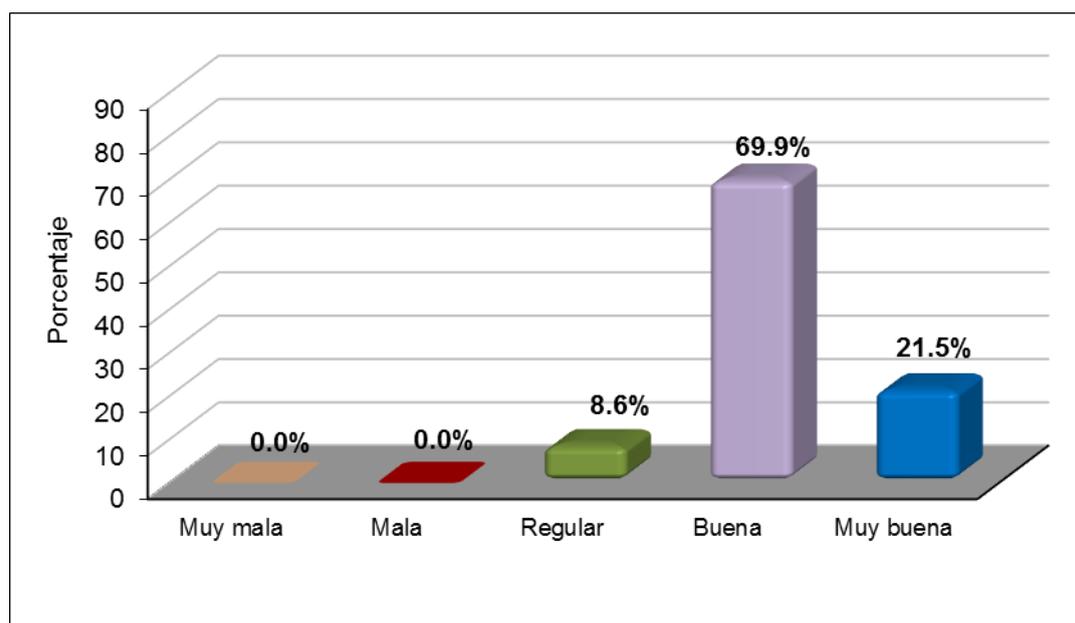


Figura 1. Calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Interpretación: En la tabla 2 y figura 1 se tiene que, del total de pacientes encuestados sobre calidad de atención de enfermería, el mayor porcentaje percibe que es buena con el 69.9%, seguido de calidad muy buena con 21.5% y regular el 8.6%.

Tabla 3. Dimensiones de calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%	n	%
Fiabilidad	0	0.0	0	0.0	10	10.8	67	72.0	16	17.2	93	100
Capacidad de respuesta	0	0.0	1	1.1	13	14.0	40	43.0	39	41.9	93	100
Seguridad	0	0.0	2	2.2	21	22.6	39	41.9	31	33.3	93	100
Empatía	0	0.0	0	0.0	13	14.0	47	50.5	33	35.5	93	100
Elementos tangibles	0	0.0	0	0.0	5	5.4	40	43.0	48	51.6	93	100

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

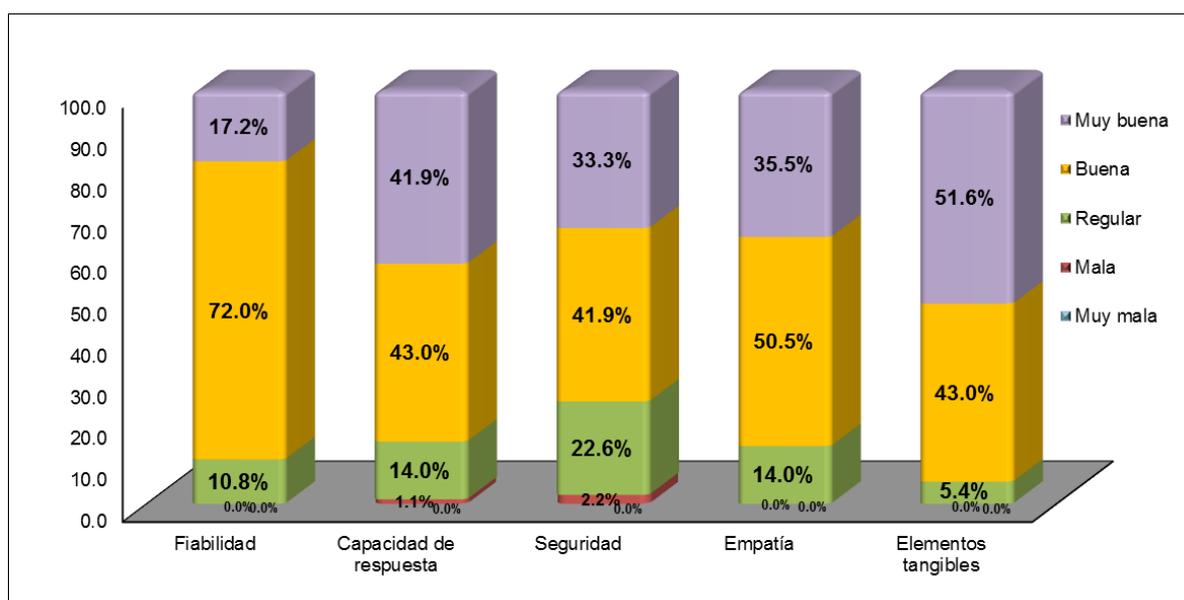


Figura 2. Dimensiones de calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Interpretación: En la tabla 3 y figura 2 se observa que, del total de pacientes encuestados sobre calidad de atención de enfermería, el mayor porcentaje percibe que es buena en la dimensión fiabilidad con 72%, seguido de calidad muy buena en elementos tangibles con

51.6%, calidad buena en la dimensión empatía con 50.5%, calidad buena en la dimensión capacidad de respuesta con 43% y calidad buena en la dimensión seguridad con 41.9%.

Tabla 4. Satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima

Este -Vitarte, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	0	0.0	0.0
Insatisfecho	0	0.0	0.0
Regularmente satisfecho	5	5.4	5.4
Satisfecho	61	65.6	71.0
Muy satisfecho	27	29.0	100.0
Total	93	100.0	

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

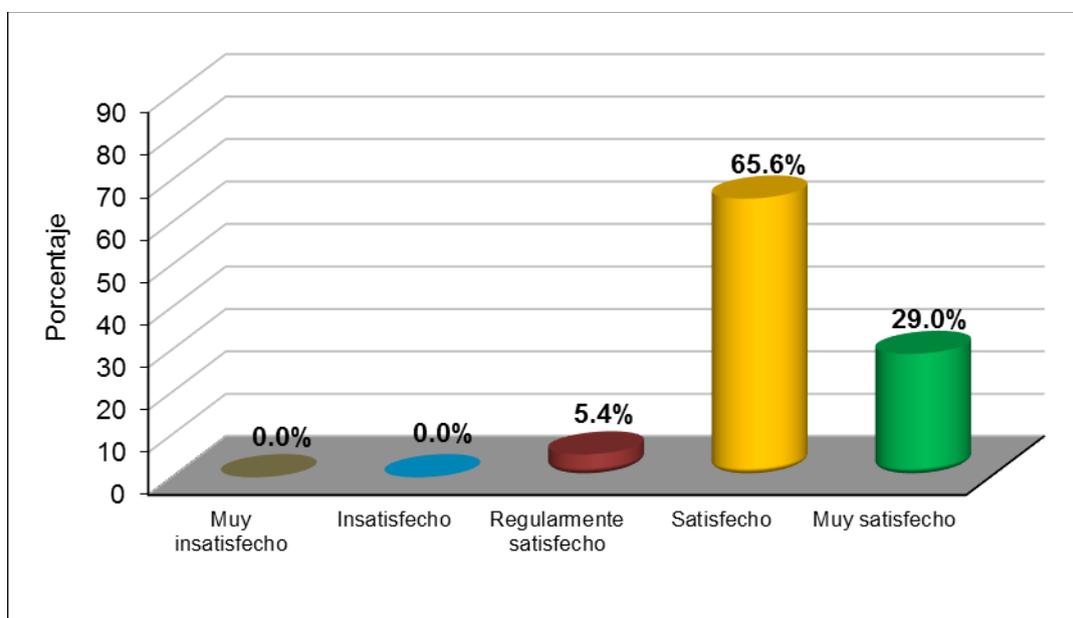


Figura 3. Satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima

Este -Vitarte, 2023

Interpretación: En la tabla 4 y figura 3 se tiene que, del total de pacientes encuestados sobre su satisfacción con la atención de enfermería, el mayor porcentaje está satisfecho con el 65.6%, seguido de muy satisfechos con 29% y regularmente satisfecho con el 5.4%.

Tabla 5. Dimensiones de satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%	n	%
	Comunicación	0	0.0	1	1.1	20	21.5	37	39.8	35	37.6	93
Actitud profesional	0	0.0	3	3.2	4	4.3	37	39.8	49	52.7	93	100
Competencia técnica	0	0.0	3	3.2	4	4.3	38	40.9	48	51.6	93	100
Percepción del paciente de su Individualidad	0	0.0	0	0.0	11	11.8	60	64.5	22	23.7	93	100

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

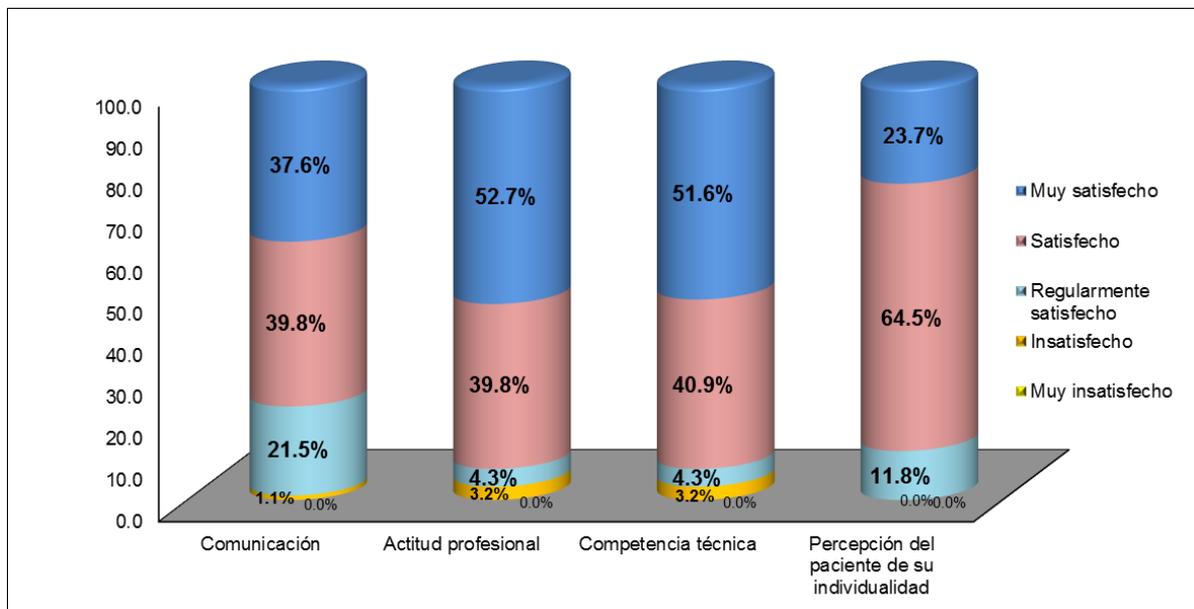


Figura 4. Dimensiones de satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del

Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Interpretación: En la tabla 5 y figura 4 se tiene que, del total de pacientes encuestados sobre su satisfacción con la atención de enfermería, el mayor porcentaje está satisfecho con la dimensión percepción del paciente de su Individualidad con el 64.5%, seguido de muy satisfecho por la actitud profesional con el 52.7%, muy satisfecho por la competencia técnica con el 51.6% y satisfecho por la comunicación con el 39.8%.

Tabla 6. Relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Calidad de Atención	Satisfacción del paciente						Total	
	Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n	%
Regular	2	2.2	6	6.5	0	0.0	8	8.6
Buena	3	3.2	49	52.7	13	14.0	65	69.9
Muy buena	0	0.0	6	6.5	14	15.1	20	21.5
Total	5	5.4	61	65.6	27	29.0	93	100.0

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

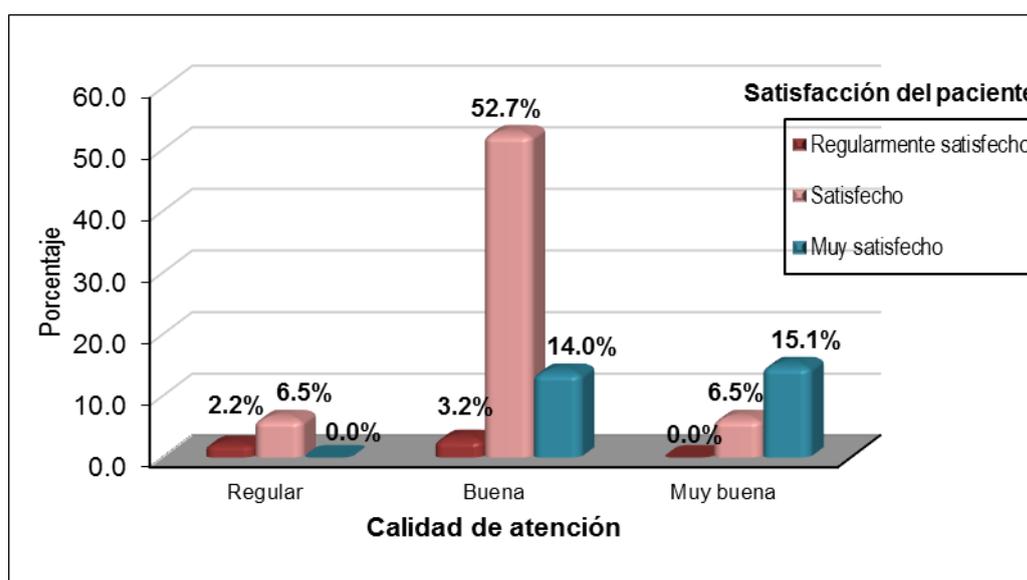


Figura 5. Relación entre calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Interpretación: En la tabla 6 y figura 5 se aprecia que, del total de clientes encuestados, la mayoría establece que, el 71.6% están muy de acuerdo con el marketing digital y a su vez muy de acuerdo con la fidelización del cliente.

Tabla 7. Indicadores de calidad de atención de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Dimensiones	Ítem	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena		Total	
		n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%	n	%
Fiabilidad	P1	0	0.0	7	7.5	20	21.5	20	21.5	46	49.5	93	100
	P2	1	1.1	4	4.3	24	25.8	24	25.8	40	43.0	93	100
	P3	0	0.0	6	6.5	27	29.0	16	17.2	44	47.3	93	100
	P4	0	0.0	7	7.5	25	26.9	21	22.6	40	43.0	93	100
	P5	11	11.8	34	36.6	36	38.7	11	11.8	1	1.1	93	100
Capacidad de respuesta	P6	2	2.2	7	7.5	20	21.5	29	31.2	35	37.6	93	100
	P7	1	1.1	4	4.3	25	26.9	29	31.2	34	36.6	93	100
	P8	1	1.1	4	4.3	24	25.8	24	25.8	40	43.0	93	100
	P9	0	0.0	8	8.6	24	25.8	27	29.0	34	36.6	93	100
Seguridad	P10	1	1.1	15	16.1	20	21.5	26	28.0	31	33.3	93	100
	P11	0	0.0	8	8.6	29	31.2	25	26.9	31	33.3	93	100
	P12	0	0.0	4	4.3	30	32.3	28	30.1	31	33.3	93	100
	P13	0	0.0	12	12.9	27	29.0	32	34.4	22	23.7	93	100
Empatía	P14	0	0.0	12	12.9	20	21.5	22	23.7	39	41.9	93	100
	P15	0	0.0	11	11.8	25	26.9	18	19.4	39	41.9	93	100
	P16	0	0.0	8	8.6	25	26.9	19	20.4	41	44.1	93	100
	P17	0	0.0	11	11.8	25	26.9	25	26.9	32	34.4	93	100

	P18	0	0.0	10	10.8	36	38.7	11	11.8	36	38.7	93	100
	P19	0	0.0	5	5.4	18	19.4	19	20.4	51	54.8	93	100
Elementos tangibles	P20	0	0.0	1	1.1	25	26.9	20	21.5	47	50.5	93	100
	P21	0	0.0	4	4.3	25	26.9	21	22.6	43	46.2	93	100
	P22	0	0.0	8	8.6	23	24.7	19	20.4	43	46.2	93	100

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Tabla 8. Indicadores de satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

Dimensiones	Ítem	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%	n ₄	%	n ₅	%	n	%
	P1	1	1.1	9	9.7	20	21.5	28	30.1	35	37.6	93	100
	P2	0	0.0	6	6.5	29	31.2	26	28.0	32	34.4	93	100
Comunicación	P3	0	0.0	2	2.2	30	32.3	30	32.3	31	33.3	93	100
	P4	0	0.0	10	10.8	26	28.0	35	37.6	22	23.7	93	100
	P5	0	0.0	3	3.2	17	18.3	22	23.7	51	54.8	93	100
Actitud profesional	P6	0	0.0	1	1.1	25	26.9	20	21.5	47	50.5	93	100
	P7	0	0.0	4	4.3	17	18.3	21	22.6	51	54.8	93	100
Competencia técnica	P8	0	0.0	1	1.1	25	26.9	20	21.5	47	50.5	93	100
	P9	2	2.2	11	11.8	17	18.3	38	40.9	25	26.9	93	100
Percepción del paciente de su individualidad	P10	2	2.2	11	11.8	16	17.2	45	48.4	19	20.4	93	100
	P11	3	3.2	4	4.3	14	15.1	43	46.2	29	31.2	93	100

P12	0	0.0	3	3.2	14	15.1	49	52.7	27	29.0	93	100
P13	0	0.0	5	5.4	18	19.4	47	50.5	23	24.7	93	100
P14	0	0.0	6	6.5	19	20.4	35	37.6	33	35.5	93	100
P15	3	3.2	9	9.7	15	16.1	36	38.7	30	32.3	93	100

Fuente: Hospital de Lima Este -Vitarte, 2023

1.1.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

H₀: No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Comprobación de hipótesis

Para la contratación de la hipótesis general se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman para determinar la relación o asociación existente entre las variables en estudio.

Tabla 9. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos

		<i>Correlaciones</i>		
			Calidad de Atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Como $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ y $\rho = 0.606 > 0$ se rechaza H_0 y se concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023, es decir que, a medida que la calidad de atención sea buena, el paciente atendido estará satisfecho.

Hipótesis específica 1

H_1 : Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

H_0 : No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Tabla 10. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos

Correlaciones

		Satisfacción del		
		Fiabilidad		paciente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,336**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	93	93
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,336**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Como $p\text{-valor} = 0.001 < 0.05$ y $\rho = 0.336 > 0$ se rechaza H_0 y se concluye que existe una directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.

Hipótesis específica 2

H_1 : Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

H_0 : No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Tabla 11. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos

Correlaciones

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y $\rho = 0.556 > 0$ se rechaza H_0 y se concluye que existe una directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.

Hipótesis específica 3

H_1 : Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

H_0 : No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Tabla 12. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos

Correlaciones

			Seguridad	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y $\rho = 0.529 > 0$ se rechaza H_0 y se concluye que existe una directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.

Hipótesis específica 4

H_1 : Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

H_0 : No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Tabla 13. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos

Correlaciones

			Empatía	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y $\rho = 0.414 > 0$ se rechaza H_0 y se concluye que existe una directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión

empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.

Hipótesis específica 5

H₁: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

H₀: No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.

Tabla 14. Prueba Rho de Spearman para relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos

Correlaciones

			Elementos tangibles	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión:

Como p-valor= 0.000 < 0.05 y rho= 0.562 > 0 se rechaza H₀ y se concluye que existe una directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión

elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima Este -Vitarte, 2023.

1.1.3. Discusión de resultados

Según los resultados obtenidos se encontró que la calidad de atención de enfermería, el mayor porcentaje percibe que es buena con el 69.9%, seguido de calidad muy buena con 21.5% y regular el 8.6%. del total de pacientes encuestados sobre calidad de atención de enfermería, el mayor porcentaje percibe que es buena en la dimensión fiabilidad con 72%, seguido de calidad muy buena en elementos tangibles con 51.6%, calidad buena en la dimensión empatía con 50.5%, calidad buena en la dimensión capacidad de respuesta con 43% y calidad buena en la dimensión seguridad con 41.9% del total de pacientes encuestados sobre su satisfacción con la atención de enfermería, el mayor porcentaje está satisfecho con el 65.6%, seguido de muy satisfechos con 29% y regularmente satisfecho con el 5.4%. del total de pacientes encuestados sobre su satisfacción con la atención de enfermería, el mayor porcentaje está satisfecho con la dimensión percepción del paciente de su Individualidad con el 64.5%, seguido de muy satisfecho por la actitud profesional con el 52.7%, muy satisfecho por la competencia técnica con el 51.6% y satisfecho por la comunicación con el 39.8%. el total de clientes encuestados, la mayoría establece que, el 71.6% están muy de acuerdo con el marketing digital y a su vez muy de acuerdo con la fidelización del cliente.

Dichos resultados se comprueban con el estudio de **Martin M, Rico N, Romero L** (12). Si toda la muestra se encontró satisfecha o muy satisfecha con el tratamiento recibido, el nivel de conocimiento relacionado con la hemodiálisis es alto. Cuál es la compatibilidad con este estudio, donde la mayoría de los pacientes sienten que la calidad de atención es regular, por lo que se mostraron satisfechos en promedio, con lo cual Rossana Pelirroja,

Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, mencionó que la calidad de atención es un conjunto de diferentes actividades planificadas y, por lo tanto, cubre todos los aspectos del nivel de atención que repara (16).

De igual manera los resultados concuerdan con lo encontrado en la investigación de **Carbajal C** (29). quien demostró en su muestra de investigación que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, por lo que se puede afirmar que, a mayor calidad del servicio, más satisfechos están los usuarios. Al respecto, cabe mencionar que la calidad no depende solo de que haya profesionales en la institución, sino que es un factor importante. relación con el paciente o usuario que menciona que la relación entre ellos debe ser respetuosa, debe contener valores morales y éticos, pues estos son los principios que permiten crear lazos entre ellos y crear amistad y confianza entre ambas personas, para que la los socios pueden brindar un servicio de calidad y hacer que el usuario se sienta importante y considerado por la institución, aunque muchas veces no tengan éxito en su idea (64).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.606 > 0$ se rechaza H_0 , es decir que a medida que la calidad de atención sea buena, el paciente atendido estará satisfecho.

Segunda: Existe una relación directa existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.001 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.336 > 0$ se rechaza H_0 .

Tercera: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.556 > 0$ se rechaza H_0 .

Cuarta: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.529 > 0$ se rechaza H_0 .

Quinta: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.414 > 0$ se rechaza H_0 .

Sexta: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte 2023, Como $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ y según la correlación de Spearman $= 0.562 > 0$ se rechaza H_0 .

5.2. Recomendaciones

Primera: Crear un plan estratégico de comunicación con las enfermeras para dar una buena entrevista al paciente quién eres, lo que haces y quiénes son los miembros del equipo. Reconocer al paciente por su nombre y saber cómo prefiere que le llames. **Si el paciente tiene algún problema de visión o dificultades de reconocimiento**, esto le dará mucha seguridad al paciente que son atendidos en el área de emergencia del hospital de Lima este -Vitarte.

Segunda: Implementamos y revisamos las condiciones de cómo debemos llevar el desarrollo de la calidad de atención que brinda la enfermera, las enfermeras realizan un buen plan donde están estructurados las herramientas y estructuras necesarias para una mejor y más rápida atención de acuerdo a las necesidades del paciente que son atendidos en el área de emergencia del hospital de Lima este -Vitarte.

Tercera: Se recomienda que los profesionales de la salud elaboren estrategias de atención al paciente mediante la implementación de algoritmos de tratamiento prácticos y

fáciles de entender y realicen evaluaciones periódicas de la calidad de atención y la satisfacción para permitir la comparación a lo largo del tiempo. derivados de esta investigación como aporte a la implementación de proyectos de mejora continua.

Cuarta: Los especialistas continúan capacitándose para mejorar la calidad de atención con las tendencias actuales, tratamiento enfocado a las necesidades del paciente o usuario, además de mejorar el nivel de comunicación, considerando un enfoque humanizado, respeto el trato la amabilidad hacia en paciente para que se sienta segura y protegida en el área de emergencia del hospital de Lima este -Vitarte.

Quinta: Fomenta la creación de círculos de calidad de atención y el uso de herramientas estratégicas de mejora continua para aumentar la satisfacción de los pacientes de forma que todo el personal del área de emergencia y de mantenimiento participe además de la directiva que pertenecen al hospital de Lima este -Vitarte.

Sexta: Los profesionales de la salud implementan estrategias de confiabilidad y seguridad que incluyen canales de retroalimentación honestos con el paciente que son atendidos en el área de emergencia, donde se debe mantener el respeto en todo momento y brindar un servicio o atención de calidad exclusiva para que el paciente se sienta seguro de si mismo de su persona que son tratados en el hospital de Lima este -Vitarte.

REFERENCIAS

1. OMS: Organización Mundial OMS. Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2020 [citado 14 abr 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. de la Salud. [Internet]. Ginebra: OMS; 2015 [citado 14 abr 2019]. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>.
3. OPS. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Organización Panamericana de la Salud. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2020 [citado 14 abr 2019]. 44(1) Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52081/v44e642020.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
4. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero Colas en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet] 2019 [citado 14 abr 2019] 36(4) Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/3463>
5. La Contraloría General de la República. Operativo de control Por una salud de calidad. [Internet]. Lima: La Contraloría General de la República; 2018 [citado 14 abr 2019]. Disponible en: http://fweb.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/0/edoc/4811293/Resum_Ejec_634-2018-CG-SALUD-OCS.pdf.

6. Becerra B. Satisfacción de usuarios en consulta externa de hospitales públicos de la región Ica, 2018. Rev Méd Panacea. 2018;7(3):89-92. Doi: <https://doi.org/10.35563/rmp.v7i3.18>. 66
7. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz Med (Lima) [Internet]. 7 de octubre de 2020 [citado 8 de agosto de 2021];20(3):e1248. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1248>
8. MINSA: ministerio de salud. [Internet]. Perú: MINSA; 2018 [citado 14 abr 2019]. La Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Disponible en: <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/Ley%2030057.pdf>.
9. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(2), 304-11. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
10. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Rev. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [Citado 2021] ; 26(1): 26. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&tlng=e
11. Martín M, Rico N, Romero L. Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología. Revista Enfermería Docente [Internet].

2020 [Citado 2021]; 1(112) 22-27 Disponible en:

<https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacci%C3%B3n%20del>

[%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Cr%C3%B3nica.pdf](https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Cr%C3%B3nica.pdf)

- 12.** Suárez L, Robles S, Serrano M, Serrano C, Armijo I, Anchundia G. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. [Internet] 2019; [Citado 20 Junio 2021]38(2):153-169. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=91189>
- 13.** Gonzalez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense. [Internet]2019; [citado 2021]; 4(1):76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=9510667>
- 14.** Fariño J, Vera E, Cercado A, Velasco S, Limaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- 15.** Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2021] ; 20(3): 397- 403. Disponible en: 68 [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es)

- 16.** Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Recien [Internet]. 2020 [citado 2021];9(1):2- 14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
- 17.** García R, Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape – Perú. Rev. Científica institucional Tzhoecoen [Internet]. 2016 [Citado 20 Junio 2021];8(2) Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- 18.** Minaya E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016. [Tesis de maestría]. 2017 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13225>
- 19.** Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis de maestría]. 2017 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23955/P%C3%A9rez_SAC.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- 20.** ESAN: Universidad ESAN. [Internet]. Perú: ESAN; 2015 [citado 19 abr 2019]. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>
- 21.** Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista CIENCIA Y

ENFERMERIA [Internet]. 2014 [citado 14 abr 2019]. Volumen 3 Número 8. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.

- 22.** Moyano, M. y Murcia, J. Diseño de Rutas de Atención para Mejorar la Calidad del Servicio al Cliente en el Área de Urgencias en el proceso del Triage en el Hospital Centro Oriente de Bogotá, Colombia. 2011. Universidad Jorge Tadeo lozano [Internet]. 2011 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1598/T144.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 23.** Redhead, M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Universidad Nacional Mayor De San Marcos [Internet]. 2015 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 24.** Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2018, Perú. 70 Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
- 25.** . Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2019 [citado 5 abr 2019].
- 26.** Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016, Perú. Universidad Cesar

- Vallejo. [Internet]. 2019 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
- 27.** Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2019 [citado 5 abr 2019].
- 28.** Carbajal, C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo [Tesis de Maestría]. 2019 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 29.** Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2019, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2019 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
- 30.** Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista CIENCIA Y ENFERMERIA [Internet]. 2019 [citado 14 abr 2019]. Volumen 71 3 Número 8. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
- 31.** ICE: Dirección de Comunicación Corporativa. [Internet]. Perú: ICE; 2015 [citado 14 abr 2019]. Colección N° 33. Desarrollo personal y laboral”: el Respeto. Disponible en: <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afeaea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=11Ew55E>.

- 32.** Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2019 [citado 5 abr 2019].
- 33.** Carbajal, C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2019, Perú. Universidad Cesar Vallejo [Tesis de Maestría]. 2019 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 34.** Eumed: Enciclopedia virtual. [Internet]. Málaga, España, Eumed; 2019 [citado 15 abr 2019]. Capacidad de respuesta. Disponible en: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>.
- 35.** Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista CIENCIA Y ENFERMERIA [Internet]. 2014 [citado 14 abr 2019]. Volumen 3 Número 8. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
- 36.** Wordpress.com. [Internet]. México, Wordpress; 2015 [citado 15 abr 2019]. Definición de confianza. Disponible en: <https://confias.wordpress.com/que-es-la-confianza/>
- 37.** Ecured: Enciclopedia Cubana. [Internet]. Cuba, Ecured; 2015 [citado 15 abr 2019]. Definición de honestidad. Disponible en: <https://www.ecured.cu/Honestidad>
- 38.** Abc.com. [Internet]. México, Abc colors; Paraguay, 2015 [citado 15 abr 2019]. Definición de confianza. Disponible en: <https://confias.wordpress.com/que-es-la-confianza/>
- 39.** Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2014 [citado 5 abr 2019].

40. El peruano. Diario oficial del Bicentenario [Internet] El tiempo de espera en la atención en salud. Perú 2019 [actualizado 27 Sep 2019; citado 15 abril 2019]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencionsalud-65112.aspx>
41. Urriago, M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet].
42. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, I. SERVQUAL: A Múltiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute. 1986 [citado 14 abr 2019]. Journal of Retailing, 12-40.
43. Carbajal, C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo [Tesis de Maestría]. 2017 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
44. Televisa. [Internet]. México, Fundación Televisa; 2015 [citado 15 abr 2019]. Valores en la sociedad. Disponible en: <https://fundaciontelevisa.org/valores/valores>.
45. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
46. Bitner, M., Zeithaml, V. y Gremler, D. Marketing de Servicios (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill. 2009
47. Jiménez, T. Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la Universitat de Valencia. 2010
48. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista CIENCIA Y ENFERMERIA [Internet]. 2014 [citado 14 abr 2019]. Volumen 3 Número 8. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
49. AVS: Agencia Valenciana de salud. [Internet]. España: AVS; 2010 [citado 14 abr 2019]. Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. Disponible en: <http://www.aesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicasde-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>.

50. Jiménez, T. Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la Universitat de Valencia.2010.
51. Televisa. [Internet]. México, Fundación Televisa; 2018 [citado 15 abr 2019]. Humildad. Disponible en: <https://fundaciontelevisa.org/valores/valores/humildad>.
52. Angulo, Y. [Internet]. España: 2018 [citado 15 abr 2019]. Filosofía Ética y Valores. Disponible en: <http://www.tabiblion.com/liber/Filosofia/Eticayvalores.pdf>
53. Jiménez, T. Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la Universitat de Valencia. Segunda ediccion.2010.
54. Morales, V. y Hernández, A., Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Argentina. Revista digital [Internet]. 2016 [citado 15 abr 2019]. Volumen 10 Número 73. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>.
55. Ruiz, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [citado 15 abr 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequen ce=1.
56. Rubio, J. Papel de enfermería en el juicio clínico: la valoración y el diagnóstico. Cuidados de Enfermería en las Alteraciones Electrocardiográficas. Enferm Cardiol. [Internet]. 2016 [citado 15 abr 2019]. Volumen 23 Número 69. 74 Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/69_02.pdf m.
57. Jiménez, T. Calidad Farmacoterapéutica. España: Editorial publicaciones de la Universitat de Valencia.2010.
58. Loayza B. Merino M. Antropología filosófica: un aspecto pendiente en la investigación de Enfermería en América Latina. 2017. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000300002
59. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.20

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICO	MÉTODO	OPERACIONALIZACIÓN		
				Variables	Dimensiones	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental Tipo: Descriptiva Correlacional	Variable 1: Calidad de atención	Fiabilidad	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> - HI: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - HO: ¿No existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023? 			Capacidad de respuesta	
PROBLEMA EPECIFICOS	OBJETIVOESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Población: 93 pacientes Técnica: Encuestas Instrumento (s): Cuestionarios		Variable 2: Satisfacción	Empatía
1. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023?	1.Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.	<ul style="list-style-type: none"> - HI: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - HO: No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. 				Elementos tangibles
						Comunicación
				Actitud profesional		
				Competencia tecnica		
				Percdepcion del paciente de su individualidad		

<p>2. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?</p> <p>3 ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023?</p> <p>4.Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023?</p>	<p>2. ¿Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.</p> <p>4.Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.</p> <p>5.Determinar la relación que existe entre la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - HI:Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - Ho: No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - HI: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - HO: No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - HI: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - Ho: No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. - HI: Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión 			
---	--	--	--	--	--

<p>5. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023?</p>	<p>de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este - Vitarte, 2023.</p>	<p>elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de e emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ho: No Existe una relación directa entre la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de Lima este -Vitarte, 2023. 			
---	---	--	--	--	--

Anexo N°2: instrumentos

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

Género: mujer 1 varón 2

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: soltero (1), conviviente (2), casado (3), divorciado (4), viudo (5)

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala

INSTRUCCIONES: utilizando una calificación de 1 a 5, donde:

Nada (1)

Poco (2)

Moderadamente (3)

Bastante (4)

Intensamente (5)

N°1: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿El personal le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
N°2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
6	¿La atención en el módulo de admisión del Servicio fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de terapia fue corto inmediatamente?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
N°3: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El terapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario es sus sesiones de terapia?					
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?					
N°4: EMPATIA		1	2	3	4	5
14	¿El médico de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?					
17	¿Su terapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El terapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
N°5: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
19	¿Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo?					
20	¿El personal estuvo correctamente uniformado?					
21	¿Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio médico y los demás ambientes del servicio se encontraron limpios y fueron cómodos?					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA VARIABLE
SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE
EMERGENCIA HOSPITAL DE LIMA ESTE -VITARTE 2023.

INSTRUCCIONES: Utilizando una calificación de 1 a 5, donde:

Nada (1)

Poco (2)

Moderadamente (3)

Bastante (4)

N°1: COMUNICACION		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?					
2	¿Considera que el personal atiende sus dudas y quejas oportunamente?					
3	¿Ud. considera que el personal es discreto con relación a su salud					
4	¿Cree Ud., que el personal del Hospital escucha atentamente sus dudas?					
N°2: ACTITUD PROFESIONAL						
5	¿Cree Ud. que el personal lo atiende de manera prepotente?					
6	¿Ud., ha recibido maltratos verbales del personal médico del Hospital?					
N°3: COMPETENCIA TECNICA						
7	¿Considera que el enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?					
8	¿Cree Ud. que el enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario?					
N°4: PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE SU INDIVIDUALIDAD		1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. que el personal es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?					
10	¿Cree Ud. que el personal se dirige a su persona con respeto?					
11	¿Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios?					
12	¿Considera que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?					
13	¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés?					
14	¿Cree Ud. que el personal es tolerante con los diferentes usuarios?					
15	¿Considera que el personal trata con empatía a los usuarios?					

Anexo N° 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Título de proyecto de investigación: “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LIMA ESTE -VITARTE, 2023”

Investigador (a) : LEON DIONICIO, LIZ YENI

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia hospital de lima este -vitarte, 2023.

Duración del estudio (meses): 4 meses

N° esperado de participantes: 93 pacientes que acude al hospital de Lima este-Vitarte

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

La encuesta puede demorar unos 20 minutos. Los resultados se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: (Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio). Su participación en el estudio no será perjudicial para salud o bienestar.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará

ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio.

Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante:

DNI:

Nombre investigador:

DNI:

Anexo N°4: Reporte de originalidad

Reporte de similitud

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 14% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-03-05 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
3	uwiener on 2023-04-07 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2023-04-27 Submitted works	<1%

3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
5	3	5	4	1	1	3	4	4	1	3	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4
5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4
4	5	4	2	2	5	4	4	5	2	5	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5
3	3	5	5	2	3	3	4	5	3	3	4	2	3	3	5	4	5	5	3	5	5
5	3	4	5	2	5	3	5	5	5	3	4	4	5	3	2	2	5	5	3	5	2
2	5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	4	2	5	2	5	4	5	5	5	5	2
5	5	3	3	2	5	5	5	3	5	2	3	3	5	2	3	3	2	5	5	3	5
5	3	2	5	2	5	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	3	5	5
5	3	5	5	3	2	3	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	2	3	2	5
5	5	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	3	5	2	3	3	3	5	5	3	3
2	3	5	5	2	2	3	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5
5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	2	3	5	5	5	2	2	5	5	2	2	5	5	2	3	5	5	5	2
3	5	5	5	2	3	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	5	3	2	5	5
5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5
5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4
5	5	3	3	3	2	5	3	3	5	2	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3
4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3
4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3
5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3
4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3
4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5
4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	3	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5
2	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	3	5	3	5	5
4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	5
3	5	5	5	1	3	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
4	3	5	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5
4	3	5	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4
3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	3
3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5
5	5	3	2	1	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4

5	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	5	3	1	1	3	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3
2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4
5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3
4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	4	5	3	1	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3
2	3	3	4	3	5	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4
5	3	3	3	1	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3

VARIABLE 2. SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA														
Comunicación				Actitud profesional		Competencia técnica		Percepción del paciente en su individualidad						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	4	5	3	5
5	3	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
4	2	3	2	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5
5	5	2	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5
3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4
5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3
4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	5
3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
5	3	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4
5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5
5	5	4	3	4	5	2	5	5	4	5	4	3	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	2	2
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	2	2
3	5	3	5	3	5	3	5	2	2	5	3	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4
5	5	4	3	4	5	4	5	5	2	3	4	4	4	3
3	5	5	5	3	5	3	5	2	4	1	3	4	4	4
3	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2
5	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	3
4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4

3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	2	3
4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	2
4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	1
4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	3	5	3	5	4	1	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	4	5	5	3	5	3	5	1	4	3	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
2	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4
1	3	4	4	5	3	5	3	4	2	4	4	4	5	4
4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3
2	5	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
3	3	4	2	5	3	5	3	2	4	4	5	4	4	5
5	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
4	2	4	2	5	5	5	5	1	4	3	3	5	3	2
5	2	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4
5	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4
2	2	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4
5	3	2	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2
3	2	5	5	3	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5
5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	1	5	5	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	2
5	5	5	5	2	5	2	5	3	4	4	4	5	3	5
5	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	5	5
5	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5
4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5
3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3
5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
4	5	3	3	4	5	4	5	3	2	4	3	4	4	3
4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4
4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	2	2
5	3	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	5	5	5
4	3	5	3	4	3	4	3	2	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1

4	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5	2
5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
4	3	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	1
4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5
3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4
2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3
5	3	5	3	5	3	5	3	3	4	2	5	4	4	5
2	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3
5	3	3	3	5	3	5	3	3	4	2	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3
3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	5	3	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4
2	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3
5	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	2	4	4	5

Anexo N° 6: Carta de presentación



**Universidad
Norbert Wiener**

Lima, 23 de junio 2023

CARTA N° 080-06-23/2023/DFCS/UPNW

Dr. Elio Fitzgerald Rocafuerte Diaz
Hospital de Lima este -Vitarte
De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a la estudiante: Liz Yeni Leon Dionicio, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LIMA ESTE -VITARTE, 2023”**

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA
Directora
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo N° 7: Carta de permiso



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital
Vitarte

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Ministerio de Salud Hospital Vitarte



Lima, 01 de agosto del 2023

León Dionicio Liz Yení
Investigador Principal

ASUNTO: DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN.
APROBACIÓN.

TÍTULO DEL PROYECTO:

"CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL AREA DE EMERGENCIA HOSPITAL DE LIMA ESTE-VITARTE, 2023"

Código de aprobación: **N° 16-2023-CIEI/HV**

Le informamos que su proyecto de referencia ha sido evaluado por el Comité y las opiniones acerca de los documentos presentados se encuentran a continuación:

	Nº y/o Fecha Versión	Decisión
PROTOCOLO	Versión 1	Aprobado
CONSENTIMIENTO INFORMADO	Si aplica	Si aplica

Este protocolo tiene vigencia de agosto 2023 a agosto del 2024.

En caso de requerir una ampliación, le rogamos tenga en cuenta que deberá enviar al Comité un reporte de progreso al menos 30 días antes de la fecha de término de su vigencia. Lo anterior forma parte de las obligaciones del Investigador las cuales vienen descritas al reverso de esta hoja.

Atentamente,

Dr. Víctor Camargo Madrid
Presidente del CIEI



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital
Vitarte

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**LINEAMIENTOS QUE ESTABLECEN LAS OBLIGACIONES DE LOS
INVESTIGADORES RESPONSABLES DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**

1. Contar con la versión actualizada, con sello de aprobado por el Comité de protocolo de investigación, carta de consentimiento informado y cualquier documento que se haya presentado a revisión y hubiese sido aprobado.
2. Incluir en el expediente del paciente el "Formato Consentimiento bajo información de investigación" en los casos que sean necesarios según el tipo de estudio.
3. El investigador deberá reportar de manera semestral (junio y diciembre) el avance de su proyecto, el cual lo hará llegar al Comité Institucional de Ética en Investigación el Reporte anual final (Reporte de Progreso) o una carta describiendo los avances del proyecto.

CON DOMINIO

12 VENI

16410387

Audiencia

04-08-2023

- 3.1. Los protocolos que hayan sido aprobados durante el segundo trimestre, no estarán obligados a presentar el primer informe de progreso semestral, así como los autorizados en el cuarto trimestre, no estarán obligados a presentar el informe de progreso anual. En ambos casos, quedando obligados a hacerlo el siguiente semestre.
- 3.2. De los protocolos que no cuenten con reporte de progreso, el comité informara a la Jefatura de Investigación, quien emitirá por escrito con copia a la Dirección del Hospital Vitarte y a las autoridades que corresponda, **un aviso de suspensión del protocolo.**
- 3.3. En caso de no hacer entrega de su informe de avance de proyecto, éste **le será cancelado y el investigador no podrá someter a revisión protocolos de investigación por 6 meses contados a partir de la fecha de cancelación del proyecto.**
- 3.4. El Área de Investigación notificará al Comité los proyectos que han sido suspendidos o cancelados.



4. Al terminar el proyecto enviar al Comité un reporte final del estudio en los 2 meses siguientes a su terminación (utilizando ya sea el formato sugerido o una carta describiendo los resultados del proyecto).

4.1. Notificar los productos resultados del protocolo.

5. En el caso de protocolos financiados por la Industria Farmacéutica, el investigador responsable notificará al Instituto Nacional de Salud la cancelación o suspensión del protocolo de investigación.



6. Para los protocolos financiados con Fondos del CONCYTEC, el investigador principal se apegará a los lineamientos que establezca el mismo Fondo y reportará el avance y situación que prevalece ante el CONCYTEC dentro del reporte de progreso que entregan al Área de Investigación de manera semestral y anual.

Anexo N°8: Evidencia Fotográfica



Reporte de Similitud Turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-03-05 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
3	uwiener on 2023-04-07 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2023-04-27 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-02-16 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	<1%
7	García Villafuerte Alejandro. "Factores de satisfacción en la atención d... Publication	<1%
8	repositorio.unasam.edu.pe Internet	<1%