



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes
atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, Lima -
2023

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

Presentado por

Autora: Ramírez Chacaliaza, Lizbeth Johana

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6268-0222>

Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

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

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2024

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

Yo, Ramirez Chacaliaza, Lizbeth Johana, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, Lima - 2023", Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:351648621, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Ramirez Chacaliaza, Lizbeth Johana
 DNI N° 42259109



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

Lima, 19 de Octubre de 2023

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por guiarme en cada paso
que doy.

AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre me acompaña en toda mi carrera.

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

JURADO

Presidente : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos
Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio
Vocal : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv

Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	v

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problema específico	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. Teórica.....	15
1.4.2. Metodológica.....	15
1.4.3. Práctica.....	15
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	16
1.5.1. Temporal	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Población o unidad de análisis	16

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas	21

2.3. Formulación de hipótesis.....	27
2.3.1. Hipótesis general.....	27
2.3.2. Hipótesis específicas.....	27
3. METODOLOGÍA	
3.1. Método de la investigación.....	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación.....	28
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5. Población, muestra y muestreo.....	29
3.5.1 Criterios de inclusión	29
3.5.2 Criterios de exclusión	29
3.6. Variables y operacionalización	30
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1. Técnica.....	31
3.7.2. Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validación.....	32
3.7.4. Confiabilidad.....	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis datos.....	33
3.9. Aspectos éticos.....	33
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1. Cronograma de actividades.....	34
4.2. Presupuesto.....	35
5. REFERENCIAS.....	36

Anexos.....	39
Anexo 1: Matriz de Consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos	43

Resumen

Introducción: La calidad de atención se mide a través del agrado y la complacencia del paciente.

La implementación de estrategias va a influir en incrementar la satisfacción del paciente.

Objetivo: Determinar la correlación entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tóxico de emergencia. **Métodos:** estudio de tipo aplicada, cuantitativo y correlacional. La muestra es de 97 personas atendidas en el servicio de tóxico de emergencia del CAP III , los instrumento que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios de tipo escala likert, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario Satisfacción del paciente elaborado por Gamarra en el año 2019. Se usará las encuestas para aplicar los instrumentos cuyos datos permitirán evidenciar la realidad problemática, los instrumentos tienen la validez y confiabilidad aceptables para ser utilizado, para el procesamiento de datos se recopilarán datos que se trasladarán a un archivo del programa Excel para comprobar la confiabilidad de los datos, luego se copiarán en un programa estadístico SPSS 26 para analizar a través de estadística descriptiva para ver cómo se muestran las variables, así mismo se va correlacionar las variables y dimensiones respectivamente.

Palabras claves: calidad, atención, pacientes, satisfacción.

Abstract

Introduction: Quality of care is measured through patient satisfaction and satisfaction. The implementation of strategies will influence increasing patient satisfaction.

Objective: Determine the correlation between the quality of nursing care with the satisfaction of patients treated in the emergency topical service. **Methods:** applied, quantitative and correlational study. The sample is 97 people treated in the emergency topic service of CAP III , the instruments that allowed the data to be collected were two Likert scale type questionnaires, the first called Nursing Care Quality Questionnaire and the second Questionnaire. Patient satisfaction prepared by Gamarra in 2019. The surveys will be used to apply the instruments whose data will make it possible to demonstrate the problematic reality, the instruments have acceptable validity and reliability to be used, for data processing data will be collected and transferred to an Excel program file to check the reliability of the data, then they will be copied into a SPSS 26 statistical program to analyze through descriptive statistics to see how the variables are displayed, likewise the variables and dimensions will be correlated respectively.

Keywords: quality, care, patients, satisfaction

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción del paciente es un indicativo de la buena atención brindada por un centro de salud; la buena satisfacción del paciente permite fortalecer a los centros de salud e innovar un sistema eficaz que proporcione la calidad de atención. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), alrededor de 400 millones de personas en todo el mundo no tienen a disposición atenciones de salud, y el 77,5% de los beneficiarios que cuentan con servicios de salud expresan su insatisfacción. En este sentido la satisfacción del paciente se lleva a cabo de acuerdo a las normativas establecidas en cada país, donde se realiza una evaluación comparando la percepción y las expectativas del paciente sobre las necesidades de atención médica; Si la percepción del usuario es inferior a la esperada mostrará insatisfacción. (2)

Las instituciones médicas de todo el mundo son consecuentes de las metas que plantea la emersión de la globalización y admiten el compromiso de mejorar continuamente en la atención médica. La OMS afirma que la atención de calidad se refiere al grado en que la atención alcance los resultados esperados en base al conocimiento y habilidades de los enfermeros. (3)

La OMS manifiesta que uno de cada tres usuarios atendidos en una institución médica está insatisfecho con la atención brindada, calificándola de inadecuada debido al tiempo de espera y la falta de retroalimentación. Por otro lado, el reducido número de enfermeros en relación con la gran cantidad de pacientes que necesitan cuidados genera complicaciones en el trabajo. En este sentido, en 2020 el número de estos profesionales fue de 28 millones, pero en el mismo período hubo un déficit de 5,9 millones. (4)

A nivel regional en Ecuador el sistema de salud valora el grado de atención con todos sus procedimientos encaminados a alcanzar óptimos resultados y el agrado de los pacientes, lo cual es un indicativo fundamental para mejorar continuamente en la calidad de la atención. (5)

En el Caribe y América latina, la condición es muy similar, con una escasez extremadamente de enfermeros: en Brasil, Canadá y Estados Unidos en 2022 alcanzaron un promedio de 13 enfermeras por cada 10.000 habitantes; en Bolivia y Ecuador hay sólo 7 enfermeras por cada 10.000 habitantes, cifra que no ayuda a alcanzar la calidad asistencial requerida. (6)

A nivel nacional, el Perú tiene una situación crítica en el sector de la salud, con infraestructura muy deficiente, recursos insuficientes, falta de equipos, escasas camas para atención de los usuarios y muy pocos trabajadores para la atención médica. El déficit de enfermeros en 2020 fue de 27,625; estos datos nos permiten comprender las dificultades para lograr la atención de calidad, no permitiendo abordar las necesidades de los usuarios que asisten a las prestaciones médicas y las razones por las que estos pacientes no logran una satisfacción adecuada. (7)

Según un informe de 2019 del Ministerio de Salud, la infraestructura de las atenciones médica es inadecuada, lo que da como resultado servicios y atención de baja calidad al paciente. De los 247 hospitales que hay en el país, 236 tienen capacidad insuficiente y falta de recursos humanos. (8)

Dada la enorme demanda de atención en los institutos de salud y el creciente descontento de los usuarios que reciben diversas prestaciones de salud en el Perú, se deben aplicar métodos para lograr resultados eficientes y por consiguiente mejorar continuamente en la atención y el agrado de los pacientes. (9)

En este contexto, la situación es comprender la percepción de los usuarios sobre recibir una atención adecuada, para ello el enfermero debe estar capacitado tanto en conocimiento técnico y tener un buen trato de calidez con el paciente. (10)

El paciente que llega a requerir una atención en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, reciben mala atención, manifestando que la atención no es buena, inmediata y de calidad, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada; esta problemática mejoraría si se tomara decisiones oportunas por parte de todas las entidades o autoridades involucradas.

Por lo antes mencionado se considera necesario realizar esta investigación para abordar el problema que se está tratando y recopilar datos para tomar decisiones y estrategias que ayuden a mejorar el desempeño del enfermero, la calidad de atención y promover la mejoría del enfermo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión técnica científica de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III , Lima, 2023?

¿ Cómo se relaciona la dimensión funcional entorno de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III , Lima, 2023?

¿ Cómo se relaciona la dimensión interpersonal humano de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III , Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión funcional entorno de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión interpersonal humano de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

La investigación se fundamenta en la teoría cuidado humanizado de enfermería de

Jean Watson referente al cuidado del paciente aplicado en varias entidades de enfermería y centros de atención sanitaria a nivel mundial, teoría que se refiere que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones, ya que si no se realiza un correcto cuidado, se producirá un desequilibrio que puede repercutir en la salud del mismo.

Este trabajo es fundamental porque se requiere mejorar el desempeño en del tópico de emergencia del CAP III, así mismo brindará conocimientos al personal de enfermería para mejorar su desempeño laboral.

1.4.2 Metodológico

La investigación se apoya en métodos cuantitativos, observacionales y transversales, que solo analizan el comportamiento de las variables sin producir cambios. Asimismo, se utilizarán instrumentos confiables para recolectar datos confiables sobre el problema en estudio y beneficiarán a otros estudios.

Este estudio ayudará al personal asistencial de enfermería a desarrollar nuevas competencias que serán útiles en la satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de emergencia, así mismo ayudará a mejorar el desempeño profesional en la calidad de atención.

1.4.3 Práctica

En un contexto práctico, la investigación justifica su desarrollo, información actualizada para implementar estrategias que permitan a las enfermeras adoptar actitudes y cambios en la

calidad de la atención para lograr un cambio en su totalidad que satisfaga las necesidades de los usuarios. El desempeño del enfermero es primordial para el tratamiento y mejoría del paciente, el producto de la presente investigación ayudará a desarrollar estrategias de mejora en el trabajo práctico del personal de enfermería y servirán como fuente de información que garanticen la efectividad en la satisfacción de los pacientes.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio tiene su delimitación en el periodo de febrero a octubre del 2023, en ese transcurso se aplicarán los instrumentos presentados en el estudio para la recopilación de datos.

1.5.2 Espacial

El análisis se aplicará en el tópico de emergencia del CAP III, que está localizado en el San Isidro, Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

130 personas atendidas en el tópico del servicio de emergencia del CAP III.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales:

Yepes et al. (2020) el objetivo fue “Analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia Covid 19”. Se desarrolló un trabajo cuantitativo, observacional, de corte transversal, mediante métodos de encuesta a 203 participantes. Los resultados mostraron que, respecto a la satisfacción, el 60,1% presentaron estar satisfechos, presentaron satisfacción en las dimensiones fiabilidad en un 58,4%, capacidad de respuesta en un 58,1%, seguridad en un 71,3%, empatía en un 72,9% y en los aspectos tangibles en un 85,7%. Se concluyó que existe relación entre las variables ($p = 0,001$). (11)

Zambrano y Vera (2020), desarrollaron un estudio en Ecuador: el objetivo fue “Estimar las percepciones de las personas atendidas en el Hospital Naval de Guayaquil”. Se desarrolló un trabajo descriptivo de corte transversal con 167 usuarios, mediante métodos de encuesta y se utilizaron instrumentos para medir cuestiones relacionadas con la insatisfacción de los pacientes brindado por los cuidadores durante las actividades. El 95,8% de las personas visitó el centro de salud por primera vez este año, el 94,6% de las personas quedaron muy contentos con el trato recibido y los usuarios evaluaron muy positivamente la calidad de los servicios. Se concluyó que, existen percepciones muy positivas respecto a la atención del enfermero. (12)

Torres et al. (2020), desarrollaron un estudio en México: el objetivo fue " Determinar la calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE – Mérida". Se desarrolló un trabajo enfoque cuantitativo, descriptivo, con corte transversal, utilizando métodos de encuesta, se encuestó a 60 usuarios. Los resultados arrojaron que, la percepción sobre la atención recibida fue satisfactoria en, el 85% de los pacientes refirió que mejor

y mucho mejor de los que esperaban. Se concluyó que más de la mitad de los pacientes percibe como mucho la calidad de atención de enfermería y la dimensión con más alto porcentaje de aceptación fue la de trato personalizado que brinda el enfermero. (13)

Menéndez et al. (2019), desarrollaron un estudio en Ecuador: el objetivo fue " Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica de Ecuador". Se desarrolló un trabajo descriptivo, de corte transversal, examinando a 35 participantes. Los resultados arrojaron que la calidad de la atención fue evaluada como mucho mejor en un total del 40% de la población, dimensión de confianza alcanzo un 54,3% de aceptación, y en la dimensión empatía el 22,9% de aceptación. Se concluyó que los índices de respuesta son mucho mejor, resultaron alcanzar altos porcentajes, tales como en la dimensión aspectos tangibles, recurso de material y confianza. (14)

Campos (2022), desarrolló un estudio en México: el objetivo fue “Estimar la satisfacción de las personas que se atienden en la clínica de medicina familiar UMF 47”. Se desarrolló un trabajo observacional, descriptivo, transversal con 348 participantes mediante métodos e instrumentos de encuesta para evaluar la atención. Los resultados arrojaron que hasta el 63% de los participantes calificó como bueno cada punto de la encuesta y expresaron buena satisfacción, mientras que el 22% de los participantes logró una calificación excelente; El rubro mejor valorado fue la atención médica con un destacado 40%. Se concluyó que las fortalezas del Centro Médico Familiar N° 47 fueron las indicaciones de los médicos. Un área de oportunidad es el examen médico de los pacientes y el sistema de ingreso mensual, que obtuvieron puntuaciones muy bajas en sus respectivas materias. (15)

Latino (2019), desarrolló un estudio en Nicaragua: el objetivo fue "Estimar la satisfacción de los pacientes con el trato prenatal ofrecido por el Hospital Batista de Managua, Nicaragua". Utilizando un método de encuesta descriptivo transversal, se encuestó a 550 pacientes utilizando la herramienta para estimar la atención prenatal. Los resultados fueron que el mayor porcentaje de expectativas fue para la dimensión bienes materiales con un 98,6% y el mayor porcentaje de percepción fue para la empatía con un 97,2%. Se concluyó que el grupo etario principal fue el de 20 a 29 años y los bienes materiales tuvieron más alto y la confiabilidad el más bajo. En cuanto a la percepción, el más alto es la empatía y el más bajo es la reactividad. Dado que el servicio es satisfactorio, el índice de calidad es ligeramente diferente de cero. (16)

Antecedentes nacionales:

Chipana et al. (2022), desarrollaron un estudio en Callao-Perú: el objetivo fue "Estimar la relación entre la atención y la satisfacción del usuario con los servicios en el hospital de Puquío-2022". Se desarrolló un trabajo transversal, cuantitativo, descriptivo, correlacional, con 50 participantes, mediante métodos de encuesta y se utilizaron instrumentos para recolectar los. Los resultados fueron que el 70,0% se sentían bien con la calidad de la atención, el 28,0% sentía que era normal y el 2,0% sentía que la calidad era mala. Entre ellos, el 50,0% de los pacientes estaban completamente satisfechos con la atención. En cuanto a la satisfacción en urgencias, en promedio el 46,0% se sintió satisfecho y el 4,0% insatisfecho. También se mostró que el 46,0% de los pacientes encuestados se mostraron completamente satisfechos con sus expectativas sobre el tratamiento brindado. En conclusión, se respalda la correlación positiva entre la atención hospitalaria y los niveles de satisfacción del usuario. (17)

Rodríguez (2023), desarrolló un estudio en Lima-Perú: el objetivo es "Relacionar entre la atención y la satisfacción de las personas que se atienden en el Hospital Nacional de Lima en 2023". Utilizando métodos cuantitativos, tipos básicos, correlaciones descriptivas, se realizó un estudio de hipótesis deductivo con 105 pacientes. Los resultados fueron que, en términos de la atención del enfermero, el 53,3% alcanzó un nivel alto y el 46,7% alcanzó un nivel medio. En cuanto a la satisfacción en urgencias, el 86,7% se mostró satisfecho y el 13,3% insatisfecho. Por otro lado, se encontró correlación entre las dimensiones técnico/científica, humana y ambiental, correspondiendo valores de p a 0,001, 0,004 y 0,003 para cada dimensión analizada, respectivamente. Se concluyó que existe correlación entre la calidad de la atención en el Hospital Nacional de Lima y la satisfacción de los pacientes; con una correlación positiva baja de 0,307 y un valor de p igual a 0,001. (2)

Cuyo (2023), desarrolló un estudio en Cuzco-Perú: el objetivo es "Estimar la relación entre la atención y la satisfacción de las personas atendidas en el Hospital Santo Tomás. Cusco – 2022". Estudio cuantitativo, estudio transversal correlacional que utiliza métodos de encuesta para estimar la calidad de atención y la satisfacción entre 341 pacientes. Los resultados mostraron que los usuarios son principalmente mujeres, quienes representan el 62,8%, el 42,8% tiene educación secundaria, el 68,9% proviene de ciudades, la edad promedio es de 43,46 años. El 56,6% se mostró insatisfecho con el tratamiento de los médicos del St. Thomas Hospital y el 68,3% estaban insatisfechos. Se concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los beneficiarios externos tratados en el servicio de urgencias del Hospital Santo Tomás. Cuzco - 2022. (18)

Cavero et al. (2022), desarrollaron un estudio en Callao-Perú: el objetivo es "Determinar la satisfacción del paciente y la calidad de la atención del Hospital de Huacho en 2021". Fue no experimental, se realizó un estudio de hipótesis con 40 pacientes mediante métodos de encuesta y se utilizaron instrumentos para estimar la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios. Los resultados mostraron que prevalecieron la alta satisfacción (55%) y el alto nivel de atención (20%). Utilizando Rho de Spearman, el coeficiente ($\rho=-0,388$), Se concluyó que tuvo una alta correlación negativa entre la variable satisfacción y la variable calidad de la atención, superando el valor de significancia calculado ($P = 0,013$). (19)

Núñez (2023), desarrolló un estudio en Lima -Perú: el objetivo es "Estimar la relación entre la atención y la satisfacción del usuario externo en una clínica de urgencias (Hospital María Auxiliadora 2022)". Utilizando métodos cuantitativos y un diseño no experimental, se desarrolló un trabajo observacional, descriptivo, relacional y transversal de 270 pacientes y se utilizaron métodos de encuesta para evaluar la atención y la satisfacción del usuario. Los resultados fueron que la mayoría eran mujeres, representando el 62,2%, el grupo de edad de 36 a 64 años, representando el 48,9%, y el nivel de educación secundaria representaba el 62,2%. Entre los usuarios externos que visitaron clínicas de punto de atención, el 51,1% tuvo una calificación de satisfacción "aceptable" con una correlación moderada de 0,552 con la atención. Se concluyó que existe correlación entre la atención en los consultorios de emergencia en áreas de agudos y la satisfacción de los usuarios externos - Hospital María Auxiliadora. (20)

Gastelu (2023), desarrolló un estudio en Lima-Perú: el objetivo fue "Estimar la relación entre la atención y la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional de Lima en el año 2023". Estudio de método cuantitativo explicativo, utilizando métodos de encuesta, examinando a 80 pacientes y utilizando una medida instrumental de la atención y la satisfacción del paciente. Los resultados fueron que el 32,5% de los pacientes del Hospital Nacional de Lima consideró buena la calidad del tratamiento, el 61,3% la consideró regular y el 6,3% la consideró mala. Se concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad del tratamiento y la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional de Lima 2023. (21)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Calidad en atención de enfermería

2.2.1.1. Conceptualización de la calidad en atención de enfermería

La calidad de la atención está relacionada no sólo con el desempeño de diversas funciones propias del enfermero, sino también con los recursos científicos, las decisiones y la implementación de actividades dirigidas a las necesidades del paciente. Incluye también las acciones necesarias a nivel emocional y el compromiso de brindar una excelente atención a través de una conducta profesional, así como una actitud de empatía con los usuarios. (22)

2.2.1.2. Teorías de la calidad en atención de enfermería

Actualmente, diversos autores han creado sus propios puntos de vista basados en sus propios criterios o experiencia percibida. El más destacado de ellos es la "teoría de la calidad y el servicio" propuesta por Carl Albrecht y Jan Carlson que se enfoca en darle a los usuarios una

atención de calidad, incluye sistemas adecuados, personal capacitados y una estrategia de servicio que debe adaptarse a las necesidades, donde el eje principal es el usuario. (23)

2.2.1.3. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad en atención de enfermería

Avedis Donabedian, médico aportó importante fuente de información sobre la calidad de la atención y la investigación de sistemas de salud, principalmente del modelo de atención. Entre sus estudios, el que más marcó su carrera fue su estudio titulado "Evaluación de la Calidad de la Atención Sanitaria", que ha sido ampliamente leído, citado y elogiado a lo largo del tiempo; reconocido internacionalmente como el mayor exponente de la investigación sanitaria de calidad centrada en un mayor bienestar del paciente. (24)

2.2.1.4. Características de la calidad en atención de enfermería

Las enfermeras tienen características que las distinguen de otras profesiones, tales como: atención al paciente, humanismo, comunicación segura y amabilidad, que se centra en eficiencia y capacidad de desempeño. (25)

2.2.1.5. Dimensiones de la calidad en atención de enfermería

Dimensión N°1 Técnico científico

La dimensión técnica se refiere a la ampliación del conocimiento y la aplicación de tecnologías apropiadas, cuyas funciones científicas y técnicas contribuyen a la aplicación del conocimiento del enfermero con estándares uniformes, probados y evaluados sistemáticamente. El proceso de atención significa un enfoque que sistematiza actividades orientadas a cubrir las necesidades de los pacientes y así brindar soluciones que se puedan presentar. El propósito de su aplicación es proporcionar un marco dentro del cual se pueda restaurar o mantener una salud óptima del paciente y evaluar el logro de los resultados. (26)

Dimensión N°2 Entorno:

En lo que respecta a la atención médica, significa niveles básicos de conveniencia y comodidad, privacidad, ambiente y confianza del usuario en los servicios brindados por el centro de atención médica; está determinado donde el usuario se sienta cómodo o satisfecho, dados los elementos del grupo y el entorno. Esto significa niveles básicos de confort y bienestar. (27)

Dimensión N°3 Humana interpersonal:

Esta dimensión se desarrolló en enfermería como un esfuerzo por comprender que el paciente es un ser completo que se desarrolla en todos los aspectos. Esto se debe a la naturaleza de la profesión de enfermería, cuyo origen y motivación se basa en la integridad humana con el cuidado, el apoyo y la educación del paciente, que son actividades humanas que se desarrollan en la sociedad. El elemento humano se desarrolla integrando valores y virtudes con un mundo saludable, que incluye promover y proteger la salud personal y garantizar un ambiente propicio para la curación de las enfermedades. (26)

2.1.1. Variable 2: Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Conceptualización de la variable Satisfacción del paciente

Satisfacción

La satisfacción es el cumplimiento de un deseo o la solución de una necesidad, dando como resultado paz y tranquilidad. Por tanto, cuando las personas sean capaces de realizar sus deseos o alcanzar metas predeterminadas, se sentirán satisfechas y alcanzarán un estado de felicidad. (28)

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es el fin último de toda institución de salud. La satisfacción del paciente es un conjunto de diferentes factores relacionados con atención, las capacidades profesionales y características personales del enfermero. Es importante señalar que la satisfacción del paciente está relacionada con el ambiente donde se encuentra y el trato que recibe.

2.2.2.2. Teorías de Satisfacción del paciente

Teoría de la satisfacción y la higiene de Herzberg, conocida también como de los dos factores, donde se menciona que las persona se verán afectada por el accionar de las enfermeras; ha sido considerada como unos de los ejes de la evaluación del desempeño de las enfermeras. (29)

2.2.2.3. Evolución histórica Satisfacción del paciente

Desde la antigüedad, los hospitales significaron la oportunidad de acoger a los necesitados de manera cálida y humanamente posible. La primera experiencia con aseguramiento de la calidad comenzó a fines de la década de 1950 con una revisión formal de historias clínicas en el Instituto

Mexicano del Seguro Social. En 1935 En Estados Unidos se comenzaron a realizar encuestas de satisfacción de los pacientes. Medir la satisfacción de los usuarios con la atención sanitaria es importante porque permite mejorar y crear estrategia de efectividad. Actualmente las instituciones de salud realizan encuestas y buscan métodos para mejorar la satisfacción de los pacientes. (30)

2.2.2.4. Principales autores y precursores de los conceptos modernos de Satisfacción del paciente

Fitzpatrick en su artículo "Encuestas de satisfacción de pacientes" cita razones por las que los profesionales sanitarios deberían considerar la satisfacción de los usuarios. En primer lugar, los resultados derivados del paciente sirven como predictores confiables de la adherencia al tratamiento, el fracaso del tratamiento y el trato en la atención. En segundo lugar, la satisfacción del paciente es una medida cada vez más útil para evaluar los patrones de consulta y comunicación con las enfermeras. Finalmente, la retroalimentación de los pacientes puede servir como un circuito continuo para mejorar la calidad de los servicios de atención médica. (31)

2.2.2.5. Características de Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente, es un indicador de cómo es la intervención médica Para ello, es necesario tener en cuenta diversas características que determinan la calidad óptima de la atención, por ejemplo: equidad, competencia profesional, eficiencia, seguridad, trato humano y empatía. (32)

2.2.2.6. Dimensiones de Satisfacción del paciente

Dimensión N°1 Actitud de atención:

La capacidad de comprender al paciente debe ser uno de los pilares en los que se apoya la enfermera, aceptar al paciente incondicionalmente como es, sin ningún tipo de valoración. Ayudar activamente es una de las funciones más importantes de la enfermería, considerar al paciente en todos sus aspectos físicos, psicológicos o sociales. Crear relaciones humanas con los pacientes que los ayudarán a asumir un papel activo en la restauración y/o mantenimiento de su salud. Fomentar el arte de la comunicación debe ser una prioridad ya que establece relaciones de ayuda adecuadas y facilitan el proceso de recuperación. (33)

Dimensión N°2 Comunicación

La interacción o comunicación enfermera-paciente es una prioridad para el profesional de enfermería porque es el eje articulador para la mejoría de paciente, cuyo objetivo principal de la enfermera es brindar cuidados de calidad y constantemente comunicar al paciente aspectos sobre su salud. (34)

Dimensión N°3 Capacidad técnica

Para recuperarse de una enfermedad o accidente tras la atención de un médico, necesitamos los cuidados de una enfermera, ya que son profesionales capacitados para tal fin. Mientras buscan ayudar a las personas a recuperar la salud, cumplen una variedad de funciones. Según Lucy Becerra Medina, coordinadora de la Comisión Regional de Acreditación de la Escuela de Enfermería de Lima Metropolitana del Perú, las enfermeras son responsables de procedimientos complejos y especializados como el tratamiento con oxígeno o la inserción de una sonda gástrica. (35)

La responsabilidad profesional de las enfermeras juega un papel vital para garantizar una atención sanitaria de alta calidad. Es un concepto que incluye un conjunto de deberes y obligaciones éticas que toda enfermera debe seguir en su práctica diaria. La responsabilidad incluye actuar de manera honesta y ética para brindar atención segura y eficaz a los pacientes. Significa también respetar la dignidad, autonomía de cada persona, garantizar su privacidad y confidencialidad. Además, las responsabilidades profesionales de las enfermeras incluyen mantenerse actualizados con los avances tecnológicos en la profesión, aprender, desarrollar continuamente habilidades y conocimientos para mejorar la calidad de la atención al paciente. (36)

2.2. Formulación de hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III Lima, 2023.

Ho. No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III Lima, 2023.

2.2.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión funcional entorno de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal humano de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

3. CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

En este estudio se utilizará el método hipotético-deductivo, este método consiste en hacer conjeturas, hipótesis, hacer predicciones que deberían ser correctas. (37)

3.2. Enfoque de la investigación

Se utilizará el enfoque de tipo cuantitativo, un enfoque cuantitativo es apropiado cuando queremos estimar la magnitud u ocurrencia de un fenómeno y probar hipótesis. (37)

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que va permitir al investigador crear conocimientos mediante el empleo de los instrumentos, va depender de los conocimientos previos tanto teóricos como prácticos. (38)

3.4. Diseño de investigación

El diseño que se utilizará es no experimental, de corte transversal y nivel correlacional; el objetivo principal de la investigación correlacional ayuda a comparar dos o más entidades o variables. (39)

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población se dispondrá de 130 pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III San Isidro Lima, según los criterios de inclusión y exclusión.

Muestra

Se plantea hacer el estudio con un total de 97 pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III.

Muestreo

Generalmente existen dos tipos de estrategias de muestreo en la ruta cuantitativa: probabilística (subconjuntos de un conjunto en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados) y no probabilística (subconjuntos de un conjunto en el que los elementos no se seleccionan con la misma probabilidad sujeto al azar, pero sujeto a las características del estudio. (40)

En este estudio el muestreo es probabilístico, ya que la elección de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Criterios de inclusión:

- Paciente mayor de 18 años, que recibió atención en el servicio de tópico de emergencia del CAP III.
- Pacientes sin ningún impedimento mental, físico o verbal.
- Pacientes que acepten a la participación con la firma de consentimiento informado

3.5.1. Criterios de exclusión:

- Pacientes que tienen alguna relación con el servicio de tópico de emergencia del CAP III.
- Pacientes que no deseen participar del estudio.
- Pacientes que presenten problemas de salud mental

3.6. Variables y operacionalización Tabla 1

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad en atención de enfermería	La calidad de la atención está relacionada no sólo con el desempeño de diversas funciones propias del enfermero, sino también con los recursos científicos, las decisiones y la implementación de actividades dirigidas a las necesidades del paciente. Incluye también las acciones necesarias a nivel emocional y el compromiso de brindar una excelente atención a través de una conducta profesional, así como una actitud de empatía con los usuarios.	La calidad en atención del personal de enfermería del servicio de tópico de emergencia del CAP III a través del cuestionario. identificar la calidad de atención de Enfermería mediante las 3 dimensiones: Técnico-científica, entorno y humana interpersonal.	Técnico -científico Entorno Humana interpersonal	-Interés -Habilidad -Protección personal -Procedimiento -Triage -Historia clínica -Señalización -Iluminación -Confianza -Amabilidad -Información	Ordinal	Alto (96 – 130) Medio (62 – 95) Bajo (26 –61)
Satisfacción del paciente	La satisfacción es el cumplimiento de un deseo o la solución de una necesidad, dando como resultado paz y tranquilidad. Por tanto, cuando las personas sean capaces de realizar sus deseos o alcanzar metas predeterminadas, se sentirán satisfechas y alcanzarán un estado de felicidad.	Satisfacción del paciente atendido en el servicio de tópico de emergencia del CAP, su medición es a través del instrumento para identificar las 3 dimensiones: Actitud de atención, Comunicación y Capacidad técnica.	Actitud de atención Comunicación Capacidad técnica	-Saludo -Atención -Interés -Preocupación -Lenguaje claro -Explicación -Resolver dudas -Respeto y consideración -Conocimiento -Capacidad -Competencia	Ordinal	Alto (96 – 130) Medio (62 – 95) Bajo (26 –61)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recopilación de datos se empleará como técnica encuestas y como instrumento cuestionarios para ambas variables: calidad de atención y satisfacción de usuario.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Descripción del instrumento n°1

Para el abordaje de la variable calidad en atención de enfermería se utilizará el “Cuestionario de calidad de atención de enfermería”, que fue elaborado por Judith Gamarra. (41)

El instrumento tiene 3 dimensiones: Técnico- científico (10 ítems), Entorno (10 ítems); Humana interpersonal (6 ítems) la escala de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones. Se valorarán en los rangos: alto (96 – 130), medio (62– 95) y bajo (26 – 61) para las dimensiones.

Descripción del instrumento n°2

Para la variable Satisfacción del paciente se utilizará “Cuestionario de Satisfacción del paciente sobre los cuidados de Enfermería” que fue elaborado por Judith Gamarra. (41)

El instrumento consta de 3 dimensiones: Actitud de atención (9 ítems), Comunicación (10 ítems) y Capacidad técnica (7 ítems) la escala de respuesta es de tipo Likert con 5 opciones. Se valorarán en los rangos: alto (96 – 130), medio (62– 95) y bajo (26 – 61) para las dimensiones.

3.7.3. Validación

Validación del instrumento n°1

Para el cuestionario de calidad de atención de enfermería (41) por medio de juicio de expertos, y obtuvo la aceptación de la V de Aiken= 0,85 por parte de los jueces ($p<0,05$). Por lo tanto, se considera que el cuestionario es efectivo y válido para aplicarlo.

Validación del instrumento n°2

Para el Cuestionario de Satisfacción del paciente sobre los cuidados de Enfermería (41) por medio de juicio de expertos, y obtuvo la aceptación de la V de Aiken= 0,91 por parte de los jueces ($p<0,05$). Por lo tanto, se considera que el cuestionario es válido para aplicarlo.

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento n°1

Para el instrumento 1 “Cuestionario de Calidad de Enfermería” tiene una confiabilidad de $\alpha=0.997$. Lo cual demuestra la consistencia interna y alta fiabilidad de este instrumento

Confiabilidad del instrumento n°2

Para el instrumento 2 “Satisfacción del usuario sobre los cuidados de Enfermería” obtuvo un coeficiente de $\alpha=0.971$. Por tanto, es posible afirmar que este instrumento tiene una muy fuerte confiabilidad.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos, se analizaron las respuestas de cada participante previo consentimiento, se llevó a cabo un proceso de almacenamiento de datos recogidos en el programa Excel, en donde se realizó la tabulación de los datos, ordenados y codificados; que luego fueron llevados al programa estadístico SPSS versión 26, para su posterior análisis estadístico, así mismo se va correlacionar las variables y dimensiones respectivamente.

3.9. Aspectos éticos

Para el desarrollo del estudio se tomará en cuenta la aceptación de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, además se informará sobre el objetivo de la investigación, y finalmente se aplicará el formulario de Consentimiento Informado.

- **Beneficencia:** Los pacientes atendidos serán tratados con respeto tanto los colaboradores que participarán en el estudio, todos serán tratados por igual, sin discriminación ni preferencia, y los beneficios indirectos que se deriven de los resultados.
- **No Maleficencia:** No se pretende causar daño al personal de pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, este estudio de investigación es con el fin de mejorar la atención de enfermería, respetando a cada uno de los pacientes teniendo empatía.
- **Autonomía:** El personal de pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III aceptó voluntariamente participar en la investigación, firmando un consentimiento informado.
- **Justicia:** se garantizará un trato justo, equitativo y responsable a todo el personal de pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Identificación de la realidad problemática	X				
Planteamiento del problema	X				
Formulación del problema	X				
Redacción del problema general y específico	X				
Objetivos de la investigación	X				
Justificación de la investigación		X			
Delimitación de la investigación		X			
Revisión de la bibliografía		X			
Elaboración del marco teórico y antecedentes		X			
Redacción de la base teórica		X			
Formulación de la hipótesis		X			
Metodología			X		
Población y muestra			X		

Operacionalización de las variables y consistencia				X	
Técnicas e instrumentos de recolección de datos				X	
Procesamiento y análisis de datos				X	
Cronograma de actividades				X	
Presentación y sustentación del proyecto de investigación				X	

4.2 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
1. RECURSOS HUMANOS			
Asesor	1	450.00	450.00
2. SERVICIOS			
Internet	1	200.00	200.00
Biblioteca virtual	2	20.00	40.00
Electricidad	1	150.00	150.00
3. INSUMOS			
Laptop	1	2.800.00	2.800.00
USB	1	60.00	60.00
Lapiceros	3	1.50	4.50
Hojas	200	0.20	40.00
TOTAL			3,744.50

Referencias

1. Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2021 Febrero; 34(1).
2. Rodriguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el. 2023. Tesis.
3. Ayquipa J. Calidad de atención y fidelización del paciente de un centro particular de. 2023. Tesis.
4. Gil C. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el. 2023. Tesis.
5. Peña S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados. 2022. Tesis.
6. Coloma. Fajardo y Vasquez. Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer. Boletín de malariología y salud ambiental. 2019 Diciembre; 59(1).
7. Dominguez, Romer y Cuba. Comunicación médico-paciente y satisfacción del paciente en un centro de primer nivel de atención en Lima. Revista Médica Herediana. 2022 Marzo; 33(1).
8. Porta J. Ministro de Salud expone los principales resultados del sector en el año 2019. Infodir. 2020 Abril; 12(1).
9. Lopez,Bustelo,Rego,Perez, Rodriguez,Lopez. Sistema inteligente para la gestión de la demanda en atención primaria. El Sevier. 2023 Junio; 38(3).
10. Lizbeth Garcia. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección. 2023. Tesis.
11. Yepes, I.,Gomez,R.,Martinez,R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020 abril a junio del año 2020. Tesis.
12. Erika Zambrano, Tania Vera. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección. 2023. Tesis.
13. Torres,R.,Aguilar, J.,Bolado,P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida .2020 Febrero; 28(1).
14. Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. Quality of nursing care perceived by Hospitalized patients in a Public Hospital in Ecuador. 2019 Junio; 6(4).
15. Campos L. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA. 2022. Tesis.

16. Latino J. SATISFACCIÓN DE USUARIAS, SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN. 2019. Tesis.
17. Chipana, Maucaylle y Solar. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN. 2022. Tesis.
18. Cuyo L. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. 2022. Tesis.
19. Cavero, Lezameta y Segura. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO EN. 2022. Tesis.
20. Ñuñez S. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario. 2022. Tesis.
21. Gastelu Y. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un. 2023. Tesis.
22. Febre N. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. REV. MED. CLIN. CONDES. 2018 Diciembre; 29(3).
23. Rodríguez, Benito, Alonso, Romero, Planas, Martínez. MODELOS DE EVALUACIÓN. Rol de enfermería. 2022 Enero; 45(9).
24. Montero L. CALIDAD DE NOTAS DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE. 2021. Tesis.
25. Arvizu M. Características de la atención de enfermería detectadas por el. Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas. 2009 Abril; 14(1).
26. Orrego, Ortiz. Calidad del cuidado de enfermería. Investigación y educación de enfermería. 2011 Septiembre; 19(2).
27. Caballero, Castro, Juárez, Díaz, Montoya, Martínez. Elementos esenciales de los entornos profesionales enfermeros en Atención Primaria y su influencia en la calidad del cuidado. El Sevier. 2018 Febrero; 28(1).
28. Gonzales, Hernandez y Moreno. Satisfacción con la vida y ejercicio físico. Dialnet Métricas. 2013 Julio; 30(1).
29. Mastrapa, Gilbert. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016 Diciembre; 32(4).
30. Vasquez E. Satisfacción del paciente en el primer nivel. Rev. Salud Pública. 2018 Junio; 20(2).
31. Flores R. SIMULACIÓN SOCIAL: ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN. 2022. Tesis.
32. Collantes, Clavo. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Facsalud. 2020 Diciembre; 4(7).

33. Arevalo, Garcia , Izaguirre. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Ene. 2013 Abril; 7(2).
34. Müggenburg C. Interacción enfermera-paciente y su repercusión en el cuidado hospitalario. Parte I. Enfermería Universitaria. 2012 Marzo; 9(1).
35. Peruano PdúE. Plataforma digital única del Estado Peruano. [Online].; 2020 [cited 2023 Octubre 24. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/208568-enfermeras-y-tecnicas-en-enfermeria-de-que-se-encargan-y-por-que-deben-certificarse>.
36. Henriques S. Competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en. Latino-Am. Enfermagem. 2012 Marzo; 20(9).
37. Roberto Hernández-Sampieri, Christian Mendoza. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. 1st ed. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES SA, editor. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A; 2018.
38. Risco AA. Universidad de Lima. [Online].; 2020 [cited 2023 Octubre 25. Available from: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>.
39. Milena Rodríguez, Fredy Mendivelso. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. Fundación universitaria Sanitas. 2018 Septiembre; 21(3).
40. Cortes, Mur, Iglesias, Cortes. Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en. Medisur. 2020 Septiembre; 18(5).
41. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. 2018. Tesis.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, Lima -2023”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS		
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1¿ Cómo se relaciona la dimensión técnica científica de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>OE1 Identificar la relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Ha. Existe relación entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III Lima, 2023.</p> <p>Ho. No existe relación entre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de</p>	<p>Variables</p> <p>Primera</p> <p>Variable:</p> <p>Calidad en atención de enfermería</p>	<p>Diseño metodológico</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Método y diseño de investigación:</p> <p>Método hipotético-deductivo, diseño no experimental, de corte transversal y nivel</p>

<p>satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópicos de emergencia del CAP III, Lima, 2023?</p>	<p>satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópicos de emergencia.</p>	<p>tópico de emergencia del CAP III Lima, 2023.</p>	<p>Segunda</p>	<p>correlacional</p>
<p>PE2 ¿Cómo se relaciona la dimensión funcional entorno de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópicos de emergencia del CAP III, Lima, 2023?</p>	<p>OE2 Identificar la relación entre la dimensión funcional entorno de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópicos de emergencia.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: Existe relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópicos de emergencia del CAP III, Lima, 2023.</p>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>La población se dispondrá de 130 pacientes y muestra 97 pacientes atendidos en el servicio de tópicos de emergencia del CAP III San Isidro.</p>
<p>PE3 ¿Cómo se relaciona la dimensión interpersonal humano de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes</p>	<p>OE3 Identificar la relación entre la dimensión interpersonal humano de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes</p>	<p>HE2: Existe relación entre la dimensión funcional entorno de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes</p>		

atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III , Lima, 2023?
atendidos en el servicio de tópico de emergencia.

atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, Lima, 2023.

HE3: Existe relación entre la dimensión interpersonal humano de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, Lima, 2023.

Anexo 2: Instrumentos

“Cuestionario de Calidad de atención de Enfermería”

Introducción:	
<p>Estimado sr. (a) tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la calidad de atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como Ud. haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.</p>	
<p>Instrucciones del entrevistador:</p> <p>1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad 2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces 3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observan Frecuentemente 4= CASI SIEMPRE: cuando las actividades se observan seguidas 5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre Para satisfacer sus necesidades.</p>	
No	Items
	Técnico científico
01	Mostro interés el enfermero durante su atención
02	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.
03	La enfermera uso protección personal durante su atención.
04	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.
05	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.
06	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada
07	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).
08	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.
09	La enfermera da soluciones a sus inquietudes
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego al servicio
	Funcional-entorno
11	El enfermero (a) respeta el triaje y el orden de llegada.
12	Se contó con la historia clínica durante la atención en el servicio.
13	Las señalizaciones del servicio están correctamente colocadas.
14	La señalización en el servicio esta visible y legible.
15	El servicio de emergencia cumple con sus expectativas
16	El servicio de emergencia se encuentra ordenado.
17	El servicio de emergencia cuenta con iluminación adecuada.
18	Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.

19	Los espacios de atención se encuentran limpios.
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.
	Interpersonal humano
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.
23	La información dada por el enfermero fue clara
24	El enfermero comprende amablemente su salud.
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.
26	Se le brindo información verdadera y oportuna.
Muchas gracias por su colaboración	

“Cuestionario de Satisfacción del paciente sobre los cuidados de Enfermería”

Introducción:	
<p>Estimado sr. (a) tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la atención y cuidados que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el servicio de tópico de emergencia del CAP III, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como Ud. haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.</p>	
<p>Instrucciones del entrevistador:</p> <p>1=TOTALMENTE EN DESACUERDO 2= EN DESACUERDO 3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO 4= DE ACUERDO 5= TOTALMENTE DE ACUERDO</p>	
No	Items
	Actitud de atención
01	Cuando se encontró con el enfermero (a) en el servicio lo saludo correctamente.
02	El enfermero(a) lo llamo por su nombre o apellido.
03	La enfermera(o) le pregunto el motivo de su atención en el servicio.
04	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.
05	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.
06	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes o problema.
07	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.
08	La enfermera(o) le habló sobre su historia clínica y la necesidad de contar con ella para su atención.
09	La enfermera(o) mostro interés en su salud durante su atención y/o permanencia
	Comunicación
10	La enfermera(o) utilizo un lenguaje simple y claro durante su recepción, atención y cuidado.
11	La enfermera(o) le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.
12	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa luego de la atención.
13	La enfermera (o) les prestó atención y cuidado a sus dudas durante la atención.
14	La enfermera (o) se mostró amable y atenta durante su atención y cuidado
15	La enfermera (o) hizo uso de materiales, figuras para explicarle y resolver sus dudas.
16	La enfermera (o) mostro respeto y consideración durante su atención.

17	Durante su atención la enfermera (o) mostro actitud positiva y de fe.
18	El enfermero (a) le inspiro confianza y seguridad durante su atención.
19	Existió una comunicación y lenguaje adecuado durante su atención con el enfermero (a)
	Capacidad técnica
20	El enfermero(a) que lo atendió y lo cuidó demostró conocer su trabajo
21	La enfermera(o) mostro interés en su salud durante su atención y cuidado.
22	La enfermera(o) realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.
23	Logro obtener la información esperada del enfermero (a) cuando lo requirió o llamó.
24	El enfermero(a) que lo atendió y cuidó demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.
25	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención y cuidado.
26	El enfermero (a) que lo atendió y lo cuidó demostró confianza y conocimiento durante su trabajo.
Muchas gracias por su colaboración	

Reporte de Similitud Turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	es.studenta.com Internet	3%
2	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	2%
3	Submitted on 1690995402710 Submitted works	1%
4	hdl.handle.net Internet	1%
5	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-22 Submitted works	<1%
7	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-10-12 Submitted works	<1%