



Universidad  
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes con tuberculosis del Servicio de Emergencia del Hospital del Ministerio de Salud,  
Ica - 2023

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

**Presentado Por:**

**Autora:** Gomez Chavez, Mirian Del Rosario

**Código ORCID:** <https://orcid.org/009-0002-5707-9285>

**Asesora:** Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

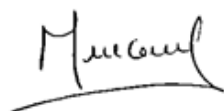
**2024**

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

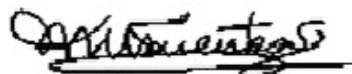
Yo, Gomez Chavez, Mirian del Rosario, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes con tuberculosis del Servicio de Emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023", Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 15 (Quince) %, con código oid:14912:351646896, 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)  
 Gomez Chavez, Mirian del Rosario  
 DNI N° 40615907



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio  
 DNI N° 09542548

Lima, 10 de Noviembre de 2023

**Dedicatoria**

A mi familia, pilar importante para poder seguir cumpliendo mis metas y no desfallecer en este arduo camino, sin ello no hubiese podido lograr todo esto y por ellos que continuare luchando.

Mirian

### **Agradecimiento**

A Dios por protegerme y cuidarme en cada paso que doy y sostener de mi mano cuando siento que no tengo fueras.

A la Universidad Norbert Wiener por brindar estudios que permita el crecimiento profesional.

Mirian

**Asesora: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>**

**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	v
	Resumen	ix
	Abstract	x
<b>1.</b>	<b>EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
	1.1. Planteamiento del Problema	1
	1.2. Formulación del problema	3
	1.2.1. Problema general	3
	1.2.2. Problemas específicos	3
	1.3. Objetivos de investigación	3
	1.3.1. Objetivo general	3
	1.3.2. Objetivos específicos	4
	1.4. Justificación de la investigación	4
	1.4.1. Teórica	4
	1.4.2. Metodológica	5
	1.4.3. Práctica	5
	1.5. Delimitaciones de la investigación	5
	1.5.1. Temporal	5
	1.5.2. Espacial	5
	1.5.3. Población o unidad de análisis	6
<b>2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
	2.1. Antecedentes	7

2.2.	Bases teóricas	9
2.3.	Formulación de hipótesis	19
2.3.1.	Hipótesis general	19
2.3.2.	Hipótesis específicas	20
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
3.1.	Método de la investigación	21
3.2.	Enfoque de la investigación	21
3.3.	Tipo de la investigación	21
3.4.	Diseño de la investigación	21
3.5.	Población, muestra y muestreo	22
3.6.	Variables y operacionalización	24
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1.	Técnica	27
3.7.2.	Descripción de instrumentos	27
3.7.3.	Validación	28
3.7.4.	Confiabilidad	28
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9.	Aspectos éticos	29
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>31</b>
4.1.	Cronograma de actividades	31
4.2.	Presupuesto	32
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>33</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia	42
	Anexo 2: Instrumento	44



Anexo 3: Formato de consentimiento informado	48
Anexo 4: Informe de originalidad	50

## Resumen

**Introducción:** Existe un incremento de casos de pacientes diagnósticas con tuberculosis y en otros casos pacientes a quienes se les ha complicado su situación, de manera que resulta necesario saber si el personal que se encuentra a cargo de la atención viene desarrollando de forma correcta sus labores y finalmente que esto se vea reflejado en la satisfacción de los pacientes.

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023. La población estará constituida por 160 pacientes con tuberculosis de los cuales 113 conformarán la muestra.

**Metodología:** La investigación se centrará en el método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental exactamente un correlacional. Para la recolección de datos se trabajará con la técnica de la encuesta y se aplicará instrumentos estandarizados siendo un cuestionario para evaluar la calidad de atención y un cuestionario para evaluar la satisfacción por parte del paciente. Para obtener los resultados se utilizará el programa SSPS versión 26 y el software Microsoft Excel para procesar y analizar los datos recolectados con lo cual se podrán elaborar las tablas con sus respectivas figuras, así también probar las hipótesis planteadas; así también probar las hipótesis planteadas a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**Palabras claves:** Calidad, atención, cuidado, satisfacción, paciente, enfermero.

## Abstract

**Introduction:** There is an increase in cases of patients diagnosed with Tuberculosis (TB) and in other cases patients whose situation has been complicated, so it is necessary to know if the staff in charge of care is performing their work correctly and finally that this is reflected in patient satisfaction.

**Objective:** To determine the relationship between quality of care and patient satisfaction in patients with tuberculosis in the emergency department of the Hospital of the Ministry of Health, Ica - 2023. The population will be constituted by 160 patients with tuberculosis of which 113 will form the sample.

**Methodology:** The research will focus on the hypothetical-deductive method of quantitative approach, applied type and non-experimental design exactly a correlational one. For data collection, the survey technique will be used and standardized instruments will be applied, being a questionnaire to evaluate the quality of care and a questionnaire to evaluate patient satisfaction. To obtain the results, the program SPSS version 26 and Microsoft Excel software will be used to process and analyze the data collected, with which tables with their respective figures can be drawn up, as well as to test the hypotheses proposed, and to test the hypotheses proposed through Spearman's Rho correlation coefficient.

**Key words:** Quality, attention, care, satisfaction, patient, nurse.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional según la Organización Mundial (OMS) de la Salud en el año 2021 el mayor número de nuevos casos de Tuberculosis (TBC) ocurrió en la Región de Asia Sudoriental con un 46%, seguido por la Región de África con un 23%, y en menor porcentaje en la Región del Pacífico Occidental con un 18%. Aproximadamente el 87% de los nuevos casos de Tuberculosis tuvieron lugar en los 30 países con una alta incidencia de esta enfermedad (1).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) afirmó que hubo un aumento superior al 50% de los casos de Tuberculosis en los países de México, Brasil y Perú (2). Sin embargo, en el año 2022 nuevamente la OPS realizó su último reporte donde en el contexto mundial alrededor de 10,6 millones de personas se han contagiado con esta enfermedad (3).

En un estudio realizado en México, exactamente en Puebla reportaron que el 65% de los usuarios con Tuberculosis que se atienden en la Unidad de Medicina Familiar N°6 presentan insatisfacción sobre la calidad en la atención brindada (4). Por otro lado, en otro estudio realizado en Ecuador, en Guayaquil exactamente en el Hospital General Guasmo Sur, se encontró que el 61% de pacientes con Tuberculosis manifiestan que se encuentra pocas veces satisfecho (5).

En el Perú según el Ministerio de Salud (MINSA) al año se viene notificando que existen casos nuevos siendo esto alrededor de 27 mil; en estos dos últimos años existe un reporte anual de 1500 pacientes con Tuberculosis Multidrogo Resistente (MDR) de los cuales se tiene aproximadamente 100 casos de Tuberculosis Extensamente (6).

En el Hospital de Chiclayo los usuarios diagnosticados con Tuberculosis afirmaron que las personas encargadas de prestar atención suelen tener actitudes de indiferencia y en muchos

de los casos se alteran, por lo que un 86,6% considera que la calidad de atención es regular; por otro lado, un 83,3% se encuentra poco satisfecho (7).

En Lima en el distrito de Carabaylo en el Centro de Salud llamado El Progreso la atención se ejecuta por medio del personal asistencial, en donde la información sobre el tratamiento sobre la Tuberculosis a los pacientes diagnosticados con ella no es dada correctamente, originándose así inconvenientes continuos en los usuarios, presentándose un grado alto de insatisfacción (8).

En esa misma ciudad en el distrito de los Olivos, se observó la calidad de atención que es brindada por el personal de enfermería dentro del Programa Control de Tuberculosis en la posta de Salud Mesa Redonda, donde se evidencio que el 84,8% a través de su percepción lograron ubicarse en un nivel medio (9). De igual forma, en la región Ica, según lo que señala Minsa en el 2022, hubo 620 casos nuevos de Tuberculosis Pulmonar, de los cuales 35 pacientes fallecieron durante el tratamiento (10).

En dicha región se encuentra el Hospital del Ministerio de Salud donde en el servicio de emergencia no es ajena a la problemática que se da en diferentes establecimientos del país, de manera que existe cierto descontento por parte del paciente diagnosticado con Tuberculosis sobre la manera en la que el profesional de enfermería brinda su atención, la poca empatía que existe y en algunas situaciones hasta discriminatorio por el tipo de enfermedad que padecen, lo cual lleva a que termine sintiéndose insatisfecho por la atención que se le brinda, resquebrajando más su salud mental como física. Por lo que resulta necesario realizar este estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Establecer la relación entre la calidad de atención en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

A través de este estudio se busca llenar vacíos teóricos respecto a las variables de estudio, de manera que se realizará una búsqueda exhaustiva de diferentes fuentes, las cuales serán de libros, artículos científicos y toda fuente que tenga un sustento científico. Por otro lado, esto permitirá tener un mejor enfoque, así como de conocimiento de estos temas, de manera que se podrá lograr un entendimiento, una reflexión un debate académico sobre el conocimiento que ya existe, logrando la confrontación de teorías, comparar resultados. Así también se fundamentará en teorías como es la de calidad de atención de Avedis Donabedian y la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson.

### **1.4.2. Metodológica**

Este trabajo se justificará a través de la ruta metodológica siguiendo un método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental; así también se utilizarán como instrumentos dos cuestionario que cuentan con validez y confiabilidad, siendo estos estandarizados, esto permitirá evaluar a las variables en estudio logrando establecer la relación entre ellas, de manera que estos resultados servirán como antecedentes para futuros estudios que también aborden en muestras similares.

### **1.4.3. Práctica**

A través de esta investigación se busca describir y analizar la problemática evidenciada, de manera que se pueda brindar soluciones a ello y pueda generar información que podría emplearse para lograr mejorar aquellas falencias. Al establecer la relación entre las variables se podrá elaborar estrategias direccionadas a ellos que contribuyan a que en ambas se logren mejoras, siendo los beneficiarios directos los pacientes diagnosticados con Tuberculosis.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se realizará en los meses de octubre del 2023 a marzo 2024.

### **1.5.2. Espacial**

Este estudio se realizará en el servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, perteneciente a la Provincia de Ica, Perú.



### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La unidad de análisis serán los pacientes diagnosticados con Tuberculosis que asisten al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, la cual se ubica en la provincia y distrito de Ica en Perú.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Zambrana (11) en el 2022, en Ecuador realizó un estudio que tuvo como finalidad “Determinar la relación entre la calidad asistencial y la adherencia al tratamiento para la Tuberculosis”, fundamentada bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, descriptivo correlacional, la muestra fue de 50 pacientes; siendo los instrumentos utilizados un cuestionario. Los resultados evidenciaron que la calidad asistencial fue deficiente en un 50%, regular en un 38% y eficiente solo un 12%. Logrando concluir que existe relación entre las variables de estudio.

Preciado (12) en el 2021, en Ecuador presentó su estudio que tuvo como objetivo “Analizar la calidad de atención y las causas que influyen en el inadecuado seguimiento y adherencia de los pacientes con Tuberculosis Pulmonar”; centrándose en una metodología de enfoque mixto (cualitativo/cuantitativo), de corte transversal con alcance descriptivo; para ello se seleccionó a un total de 11 pacientes y 16 profesionales de salud; para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios. En cuanto a los resultados se tuvo que un 72,73% de los pacientes que participaron del estudio consideraron que es buena, sin embargo, el 45,45% deseó tener una atención de excelencia. Logrando concluir que si existe un adecuado resultado en la evaluación que se realiza a la calidad de atención entonces la satisfacción también tendrá resultados positivos.

Zambrano (13) en el 2023, en Ecuador tuvo como propósito “Determinar la relación entre la calidad asistencial y la adherencia al tratamiento para la Tuberculosis”; basándose en el nivel fue correlacional descriptivo y el diseño no experimental, de corte transeccional; seleccionando a una muestra de 50 pacientes dieron respuesta a los cuestionarios. En cuanto a los resultados evidenciaron que la calidad asistencial fue

deficiente en un 50%. Evidenciando que existe relación significativa entre la relación en pacientes con tuberculosis, siendo el grado de correlación positivo elevado ( $r = 0,884$ ).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Suero y Trujillo (14), en el 2023, en Arequipa realizaron su estudio que tiene por finalidad “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Tuberculosis”; su metodología se fundamentó en una tipología básica, descriptivo, no experimental; la muestra fue de 100 pacientes quienes dieron respuesta a dos instrumentos que evaluaron a cada una de las variables. Los resultados respecto a la calidad de atención en la dimensión técnico científico el 36% tuvo una valoración positiva, mientras que en la dimensión funcional se tuvo a un 39% mientras que en la dimensión interpersonal apenas se alcanzó un 35%; mientras que para la variable satisfacción también se han encontrado porcentajes de (37%, 36%, 36%) de muy satisfechos y satisfechos para las dimensiones actitud de atención, comunicación y capacidad técnica respectivamente. Se concluyó que la calidad de atención con la satisfacción se relacionaba significativamente, pudiéndose afirmar a través p valor obtenido el cual fue menor a 0,05 ( $p=0,01$ ).

Lovatón (15) en el año 2023, en Lima presentó como finalidad “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis”; la metodología en la cual se fundamentó es aplicada, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional; siendo su población de 60 pacientes de este programa; se emplearon cuestionarios. Los resultados respecto a la calidad de atención consideraron que fue buena estando representado por un 95%, así también el 70% se encuentra satisfecho. Logrando concluir la relación significativa de las variables abordadas.

Bonilla (16) en el 2019, en Huánuco tuvo como objetivo “Determinar la calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019”, fundamentándose en un enfoque observacional, prospectivo, transversal analítico con diseño correlacional; trabajando con una población muestral fue de 72 usuarios; siendo un instrumento una escala de calidad de atención. Logrando en la estadística descriptiva que exactamente el 63.9% de pacientes atendidos han logrado percibir que las enfermeras logran brindar una atención que resulta ser buena, así también se tuvo que el 73.6% se encontró satisfecho con la atención que se le logró brindar. Logrando concluir que la atención que brinda la enfermera tiende a relacionarse con la satisfacción.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

#### **Concepto de la calidad de atención**

Por otro lado, se dice que, se basa en un ajuste hecho sobre un servicio o bien en específico, buscando la satisfacción de necesidades, considerando normativas y una eficiente labor (17).

Según la Organización Mundial de la Salud, considera que es el nivel en que el servicio del sector salud es brindado a una persona, considerando su bienestar, atención inmediata, resultados deseados, considerando también la capacidad del personal de salud y su desempeño (18).

Así también, se dice que puede ser una característica o una serie de características que resultan ser propias a algo, que contribuya a poder ser juzgados (19).

Se dice que es un conocimiento científico, tecnológico, técnica y de procedimiento de índole estandarizado que de manera conjunta utiliza el profesional para lograr brindar un cuidado adecuado al paciente que acude a realizase alguna atención (20).

Es conceptualizada como los variados aspectos de las funciones de la organización, del servicio que brinda que contribuyen a establecer el nivel de satisfacción del paciente frente a una necesidad (21).

### **Importancia de la calidad de atención**

Se hacen presentes diversas razones por la cual tiende a trascender la calidad de atención brindada por el personal de enfermería dentro de las instalaciones de un hospital, es así que, destacando los que se describen a continuación:

**Motivos éticos y deontológicos:** No se puede considerar o percibir la salud como un negocio o una actividad laboral simple, donde los procesos que se realicen sean de forma indiferente, ya que es una interacción humana en donde se incluyen diferentes factores indispensables, interviniendo aquí el bienestar y calidad de vida de un ser humano, llegando a adquirir tratamientos eficientes en base al buen manejo de recursos y actitudes.

**Motivos sociales y de seguridad:** La sociedad llega a necesitar de la demanda de profesionales competente buscando garantizar un servicio de calidad y satisfaciendo la necesidad de la comunidad.

**Motivos económicos:** Se necesita eficacia, ya que los recursos en muchos de los casos son escasos y las necesidades sobrepasan.

Para que todo tratamiento funcione, no solo en cuenta a medicación sino también a una adecuada adherencia al tratamiento, es necesario que la calidad de atención sea buena, de manera que los encargados de esta acción, no solo porque demuestra su capacidad como profesional sino como persona quien está a servicio de los demás. De manera que al evaluarse la calidad de atención no solo se evalúa el conocimiento que pueda tener un profesional al momento de abordar alguna enfermedad sino también su trato hacia la persona desde la forma

como le habla hasta lo empático que puede ser con el paciente más allá que lo conozca o no (22).

### **Tipos de calidad de atención**

Dentro de los tipos se han considerado los siguientes:

- a) **Calidad deseada:** Se trata de asegurar que los usuarios estén contentos con el servicio prestado, especialmente al considerar ciertas características específicas. La satisfacción del usuario va a depender de cómo se aborden estas características durante la atención.
- b) **Calidad satisfecha:** En este contexto, se describen las cualidades o peculiaridades específicas de los usuarios que buscan un trato cálido. En otras palabras, se evidencia la satisfacción y, por ende, se superan las expectativas que se tienen.
- c) **Calidad que agrada:** Aunque es verdad que hay aspectos que los usuarios no expresan directamente, es necesario reconocer que estos suelen manifestarse de forma natural. Cuando la calidad es agradable, el usuario experimenta satisfacción, superando así sus expectativas (23).

### **Teoría de calidad de atención de Avedis Donabedian**

Dentro de las teorías consideradas se tiene la teoría de calidad de atención de Avedis Donabedian, esta se estructura en 3 subgrupos, presentándose en primer lugar el componente interpersonal, componente técnico y componente del entorno. Estas llegan a posibilitar y a establecer diferencias tanto de las fortalezas como de las debilidades de los centros que se lleguen a analizar. Planteándose como objetivo principal que se logre el uso pleno de las tecnologías médicas para así poder minimizar los riesgos que puedan presentarse en los usuarios atendidos, llegando así a una recuperación exitosa y gradual, logrando también

alcanzar niveles altos de calidad de atención (24). De manera que gira en torno de poder establecer una diferenciación entre una fortaleza con una debilidad, y de trabajar de la mano de la tecnología a fin de poder proporcionar una atención que sea de calidad que permita que el paciente tenga una adecuada recuperación (25).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

Según Donabedian, existen tres dimensiones:

- a) **Dimensión técnica:** Se basa en la acción de aplicar la tecnología y ciencia sobre el control de problemas de un individuo, con el fin de alcanzar beneficios considerables, evitando el aumento de riesgos.
- b) **Dimensión interpersonal:** Fundamentándose en un axioma de que el vínculo entre los individuos debe continuar con el cumplimiento y consideración de valores y normativas sociales que se han establecido sobre la relación las personas en general. Estos también llegan a tener modificaciones a través de la norma técnica del profesional, así como la expectativa como la aspiración de cada individuo.
- c) **Dimensión del entorno:** Está constituida por distintos factores vinculados al entorno del usuario que solicita atención, los cuales se encuentran direccionadas a una atención adecuada y confortable. En el proceso de atención, es necesario considerar las características de toda institución que brindan los servicios de asistencia en la salud, como es el caso de los ambientes, la limpieza, el acceso a recurso, entre otros (26).

## **2.2.2. Satisfacción del usuario**

### **Conceptualización de la satisfacción del usuario**

Es el resultado de un conjunto de acciones y actividades que empiezan a ejecutarse, siguen un proceso y tienen un final, caracterizándose por ser subjetivo, desde la naturaleza que corresponda hasta la interpretación y medición de su presencia (27).

Thompson afirma que la satisfacción del usuario encuentra su principio en aquella expectativa que se encuentra vinculada de forma directa en la calidad del servicio que logra darse, la satisfacción se hace presente, cuando las expectativas son sobrepasadas o cubiertas, en cambio si las expectativas del individuo que accede al servicio están por debajo, va a existir un limitado acceso al tipo de servicio, siendo estos ejecutado de manera incorrecta y deficiente (28).

La satisfacción del usuario incluye actitudes de carácter racional o cognoscitivos, obtenidas a través de una comparativa desarrollada sobre los comportamientos y expectativas del servicio; aquí también se incluyen la cultura, los valores morales y necesidades, el cual hace que la satisfacción sea de cada persona y distinta incluso para el propio individuo, pero en variados aspectos (29).

De acuerdo a lo que señalan Hoffman et al., la satisfacción del usuario origina una contribución notoria a las percepciones que la persona logra desarrollar sobre la calidad, es así que la percepción que se basa en la satisfacción producida con anterioridad y de igual forma en experiencias producidas, las cuales son examinadas en cada encuentro que se da en un futuro, conceptualizando al mismo tiempo a la expectativa e intención del uso del servicio (30).



## Elementos de la satisfacción del usuario

De acuerdo al Ministerio de Salud se han considerado las siguientes dimensiones:

- a) **Fiabilidad:** Se basa en la habilidad con la que cuentan los individuos al momento de cumplir con el servicio dado de forma tanto cuidadosa como fiable. Logrando así un cumplimiento exitoso tomando en cuenta factores como la atención, el tiempo, la gestión de cita y por supuesto la orientación al paciente. Se la reconoce como la capacidad que tiene la organización en general para llegar a brindarse un servicio de forma confiable como también fiable.
- b) **Capacidad de respuesta:** Se basa en aquella disposición existente encargada de atender a toda persona que asiste por alguna atención y que reciban un servicio a tiempo y de calidad. De igual forma, se encuentra enfocada en brindar un proceso rápido y oportuno ante la existencia de una necesidad específica. De manera que es la velocidad en la que se brinda un servicio a los pacientes (31).
- c) **Seguridad:** Se basa en el grado de confianza que se va fortaleciendo sobre la actividad y acción que se produce dentro de la institución, lo cual incluye y debe ser ejecutado por todos los agentes que la conforman, como es el caso de los médicos o enfermeras, al demostrar privacidad, habilidad, conocimiento y actitud al momento de relacionarse con los pacientes. Resulta ser las características de la atención vinculada a la información como a la destreza del profesional donde el paciente tiende a percibir como una atención segura (31).
- d) **Empatía:** Logra evidenciar el nivel de atención personalizada y el interés en cada caso, tomando en cuenta que la realidad de los pacientes es distinta y debe ser valoradas como tal. Es vista también, como la capacidad de colocarse en el lugar del otro, comprendiendo su situación y lo que busca a corto y largo plazo, dependiendo de su

situación y estado. Vinculada con el trato individual que logra percibir el usuario por parte del personal de salud (31).

- e) **Aspectos tangibles:** Aquí se hace presente todo aquel bien físico que tiene contacto con los profesionales de la salud y sus respectivos pacientes, como es el caso de los equipos tecnológicos, atención personalizada directa, materiales de interacción que se usan para comunicarse, entre otros. Aquí se considera como un aspecto físico lo que logra percibir la persona que se atiende en este caso el paciente en las instalaciones de la entidad. Se encuentra vinculado tanto a la apariencia como a la condición física del equipo con el que logra contar, la instalación, medios de comunicación, orden, trabajadores y confort (32).

### **Niveles de la satisfacción del usuario**

De acuerdo a Rico la satisfacción se puede presentar en tres niveles:

- a) **Insatisfacción:** Resulta ser cuando la labor que se evidencia en el servicio no llega a alcanzar ni sobrepasar la expectativa que logra tener el paciente que acude a la organización o entidad determinada.
- b) **Satisfacción:** Se observa una relación entre la labor que logra percibir el paciente por parte del profesional resulta ser igual a la expectativa que tiene de ella.
- c) **Complacencia:** Hace mención a la relación que logra darse entre la labor del trabajador de salud la cual sobrepasa toda expectativa que pudo tener el paciente antes de ir al servicio (33).

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

Este tema es de suma importancia porque resulta ser un tema que gira en torno de la gestión de la calidad y resulta ser el cimiento para lograr el éxito como organización. Alcanzar la completa

satisfacción del usuario es ahora un requisito para entender una buena prestación de atención; para que se cumpla el fin. La satisfacción se logra producir por medio de una comunicación correcta, la cual conforma parte de un factor clave para ofrecer un servicio adecuado tomando en cuenta especialmente el trato que se llega a recibir, de manera que el diálogo termina siendo la clave para que el paciente logre sentirse satisfecho; una problemática que se da dentro de los servicios de salud es que no existe una comunicación horizontal, muchas veces el personal de salud es muy cortante al momento de dar alguna información o se reusa a dar respuestas a algunas inquietudes de los pacientes, generando frustración en el paciente; por otro lado, también se tiene en cuenta a la transparencia como un factor que logra generar satisfacción, porque lo que siente que está siendo sincero al momento de darle toda información y esto crea un vínculo de confianza generando pacientes más receptivos y colaboradores al tratamiento que se les brinda. Por último, la expectativa la cual se entiende como la esperanza del usuario que tiene por lograr algo (34).

Para el Ministerio de Salud es de suma importancia atender la necesidad del paciente logrando garantizar una atención de calidad. Para los usuarios, la calidad principalmente logra depender de sus interacciones tanto del paciente con el personal de salud, desde administrativos como asistenciales, la buena atención, la privacidad, el acceso a la atención y, lo que es más importante, si reciben servicios que satisfagan sus necesidades. Cuando el sistema de salud y el trabajador pone al paciente sobre todos sus intereses, es ahí donde se brinda un servicio de calidad e la cual no solo cubrir el estándar de calidad sino también a todos los aspectos que se encuentran vinculados a esta calidad, teniendo entre ellas el respeto, igualdad e información pertinente (35).

## **Evaluación de la satisfacción del usuario**

Valoraciones realizadas por el usuario sobre el servicio que recibe y si este satisface sus necesidades y expectativas. El resultado alcanzado puede haber sido la insatisfacción con los servicios mencionados por incumplimiento de necesidades y expectativas. Argumentan que puede haber un factor tanto situacional como personal y que puede influir en la percepción del paciente sobre la satisfacción del servicio, como el estado de ánimo o la satisfacción con la vida. También manifiesta que la expectativa resulta ser un punto de base para el rendimiento versus experiencia de servicio. Con base en esta definición, indican la existencia de servicios esperados. Además, creen que la percepción del servicio es un factor de la satisfacción del usuario (36).

## **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Las dimensiones consideradas son las siguientes:

- a) **Dimensión biológica:** Esta dimensión involucra una serie actividades como procedimientos que ejecuta los profesionales de enfermería con la cual se puede satisfacer la necesidad tanto física como biológica del paciente, comprendiendo un aspecto de asistencia relacionada al cuidado del paciente.
- b) **Dimensión social:** Esta dimensión involucra la habilidad que tiene la persona para vincularse con otras personas de su alrededor. Como se sabe las personas por su naturaleza son sociables, siendo la familia el primer entorno social donde logra adquirir hábitos, así como maneras de sobrevivir, lo cual termina reafirmando y poniendo en práctica dentro de la sociedad. El servicio social tiende a implicar una variedad de acciones que logren fortalecer tanto el apoyo mutuo, así como colaboración para lograr el bienestar del paciente.

- c) **Dimensión emocional:** Cuando se habla de esta dimensión se hace alusión de la atención que brinda el personal de enfermería tanto al paciente como a las personas que acuden con el cómo puede ser la familia, siendo esta de forma respetuosa, dándole una adecuada orientación, así como apoyo; con esta dimensión el personal de enfermería anima al paciente a poder expresar su forma de ver el mundo, su experiencia, su inquietud, así como la manera en la que se proyectó a futuro.
- d) **Dimensión cognitiva:** En la cual se evalúa la habilidad del profesional que contribuye a que los pacientes entiendan, comprendan, entiendan y solucionar problemas a través del empleo de su juicio, así como la toma de decisiones, lo cual le permite transformar su realidad logrando asumir una actitud tanto crítica como lógica y finalmente reflexiva (37).

### **Teoría de Jean Watson**

Dentro de la teoría considerada para esta variable se tiene a la Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson, donde se manifiesta que cuidado de la persona resulta ser el eje principal del desempeño de los profesionales encargados de cumplir determinadas acciones, como es el caso de las enfermeras, direccionadas a lograr niveles altos de satisfacción, que van en función a los cuidados de atención que obtienen de manera gradual en diferentes momentos que se presentan cuando el servicio es brindado, protegiendo y respetando la dignidad humana (38). De manera que se busca la satisfacción del paciente como respuesta de la atención que le brindan los profesionales (39).

Teniendo en cuenta tres aspectos:

- a) **Apertura a la comunicación enfermera paciente:** Obtener una atención de calidad por parte de la enfermera va implicar que se desarrolle una comunicación efectiva, constituyendo un elemento fundamental para entender el estado de salud, así como la

necesidad no solo del paciente sino también de los familiares. Es importante desarrollar una relación de confianza que contribuya a que puedan expresar de forma abierta las emociones, ya sean positivas como negativas (40).

- b) Cualidades del hacer de la enfermera:** Hace mención tanto de las características como de los principios que logran identificar al personal de enfermería que se encuentra a cargo de proporcionar cuidados. En este contexto, se logra resaltar el elemento como es la promoción tanto del bienestar como de la confianza del paciente donde se logre un vínculo respetuoso entre el paciente y el personal de enfermería (40).
- c) Disposición para la atención:** En la que se habla de la atención que brinda el personal en la cual se requiere asistencia en sus necesidades fundamentales, centrándose en aspectos psicosociales y promoviendo la armonía entre la mente, el cuerpo, el espíritu y la salud (41).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El método será hipotético-deductivo, porque se formulará una respuesta tentativa la cual se denominará hipótesis y luego se procederá a probar logrando aceptar o rechazar esta hipótesis (42).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

La investigación seguirá un enfoque cuantitativo, porque se trabajará de la mano de la estadística que permitirán procesar la información recolectada de manera que se logrará medir cada una de las variables de estudio (43).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Teniendo en cuenta la finalidad, resulta ser un estudio de tipo aplicada de manera que se enfoca en lograr identificar por medio del conocimiento científico (metodología, tecnología y protocolo) por el cual se contribuye a darle solución a un requerimiento identificado, práctico, así como específico (44).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño será no experimental, por lo que no existirá manipulación por parte del investigador, se observará el comportamiento natural. Así también se considerará que es transversal de manera que se recolectará la información en un tiempo establecido (45).

El nivel será correlacional, de manera que se busca establecer la relación que existe entre las variables de estudio (46).



### 3.5. Población, Muestra y Muestreo

#### Población

La población la conformarán los 160 pacientes con tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud perteneciente a la Provincia de Ica.

#### Muestra

La muestra quedará constituida por 113 pacientes con tuberculosis que ingresan al servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, el cual fue establecido a través de la fórmula de poblaciones finitas, con un error del 5% y un nivel de confianza del 95%; tal como se señala a continuación:

n= Tamaño de la muestra	n= ?
Z = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	Z= 1.96
N = Universo	N= 160
P = Posibilidad de éxito = 50%	P= 0.5
Q = Posibilidad de error = 50%	Q= 0.5
E = Error muestral (1-10)	E= 0.05

#### **FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = 113$$

#### Criterios de inclusión

- Pacientes que han sido diagnosticados con Tuberculosis
- Pacientes que se atienden en el Servicio de emergencia
- Pacientes que firmen su consentimiento informado
- Pacientes que deseen participar de la presente investigación

**Criterios de exclusión**

- Pacientes que no han sido diagnosticados con Tuberculosis
- Pacientes que se atienden en otros servicios
- Pacientes que no deseen firmar su consentimiento informado
- Pacientes que no deseen participar de la presente investigación

**Muestreo**

Esta muestra será seleccionada por medio de un muestreo probabilístico de tipo sistemático, por lo que todos van a tener la misma posibilidad de ser parte de la muestra.

**3.5. Variables y Operacionalización**

Variable 1: Calidad de atención del cuidado enfermero

Variable 2: Satisfacción del usuario

**Tabla 1**

## Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de Escala valorativa (niveles o rangos)
Variable Calidad de atención del cuidado enfermero	1. Resulta ser el de valor subjetivo del que tiende a tener el paciente sobre la atención que recibe en donde se logra alcanzar tanto su necesidad básica como su expectativa prioritaria (47).	La calidad de atención es la forma en la que el personal de salud atiende a los pacientes logrando que este sea de forma adecuada y en beneficio de la pronta recuperación de este.	Dimensión técnica	-Orientación de la enfermedad -Lenguaje sencillo -Informe adecuado sobre salud -Incomodidad por mala orientación -Orientación de efectos adversos a tratamiento -Orientación sobre visita -Cuida mientras toma tratamiento	Escala ordinal	Buena Regular Mala

---

-Orienta  
cumplimiento de  
tratamiento

---

Dimensión interpersonal	-Identificación del paciente  -Dialogo asertivo  -Interés por la salud  -Incomodidad al maltrato	Escala ordinal
----------------------------	---	----------------

---

Dimensión del entorno	-Lugar adecuado para tratamiento  -Limpieza del local	Escala ordinal
-----------------------------	---	----------------

---

Variable	2.	Es la respuesta que tiende a experimentar un usuario en un contexto tanto específico en este caso de la atención y en un tiempo establecido (48).	La satisfacción del usuario resulta ser la percepción que tiene el paciente sobre la atención que recibe, al superar la expectativa que tiene de la atención mayor será su satisfacción.	Biológica	-Tratamiento -Prevención -Complicaciones	Escala ordinal	
				Social	-Coordinación -Relación terapéutica	Escala ordinal	Satisfecho
					-Relación socio familiar		Insatisfecho
				Emocional	-Valores -Relación de ayuda	Escala ordinal	
				Cognitiva	-Educación -Consejería	Escala ordinal	

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Encuesta: De manera que se trabaja de forma amplia en trabajos de investigación, pues permite la obtención y elaboración de datos de manera muy rápida y de forma eficaz; admite una aplicación masiva, que a través de una selección adecuada de la muestra puede permitir la extrapolación de los resultados a total de la población (49).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

**Instrumento de la variable 1.** Se trabajará con un cuestionario que tiene como finalidad de determinar el nivel de calidad de atención del cuidado enfermero. Fue elaborado por la peruana Verónica Pajuelo el 2013 (50) y posteriormente fue adaptado y aplicado en el Perú por Janet Cusi y Elizabet Seras el 2018. Consta de 28 ítems que medirán tres dimensiones las cuales se proceden a detallar a continuación: Dimensión interpersonal que se evaluará del ítem 1 al 8, dimensión técnica del ítem 9 al 23 y finalmente la dimensión entorno del ítem 24 al 28; la duración de su aplicación es aproximadamente 20 minutos; la escala de medición será según la escala de Likert siendo estas: nunca (1 punto), raras veces (2 puntos) y siempre (3 puntos). La escala de valoración será de mala de 28 a 47 puntos, regular de 48 a 66 puntos y Buena de 67 a 84 puntos (51).

**Instrumento de la variable 2.** Se empleará un cuestionario que tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción por parte del paciente. Este instrumento fue elaborado y aplicado en Perú por Mabel Gago el 2021. Consta de 25 ítems el cual estuvo estructurado en función de cuatro dimensiones las cuales se proceden a detallar a continuación: Dimensión biológica que se evaluará del ítem 1 al 6, dimensión social del ítem 7 al 13, dimensión emocional del ítem 14 al 20 y finalmente la dimensión cognitiva del ítem 21 al 25; la duración de su aplicación es

aproximadamente 25 minutos. La escala de medición será según la escala de Likert siendo estas: nunca (1 punto), a veces (2 puntos), casi siempre (3 puntos) y siempre (4 puntos). La escala de valoración será: de satisfecho de 51 a 100 puntos e insatisfecho de 25 a 50 puntos (52).

### **3.7.3. Validación**

#### **Instrumento de la variable 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención del cuidado enfermero**

Las investigadoras Janet Cusi y Elizabet Seras realizaron la validación a través de 5 expertos donde a través de la prueba binomial se obtuvo un  $p < 0,05$  lo cual significa que la concordancia es significativa (51).

#### **Instrumento de la variable 2. Cuestionario sobre la satisfacción del paciente**

La investigadora Mabel Gago realizó la validez de contenido en el Perú por medio de un juicio de expertos el cual estuvo a cargo de 8 profesionales expertos en el tema de los cuales se contó con 5 enfermeras conocedoras de la TB, quienes luego de haber realizado un análisis exhaustivo de cada uno de los ítems que constituye el instrumento señalan que si está estructurado de forma correcta. Teniendo un total de 8 validadores, en la prueba binomial se obtuvieron se obtuvo un  $p < 0,05$ , lo que demostró la concordancia significativa (52).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Instrumento de la variable 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención del cuidado enfermero**

La confiabilidad del instrumento fue realizada por las investigadoras Janet Cusi y Elizabet Seras, a través de una prueba piloto y el Alpha de Cronbach, de manera que se le dio esa

fiabilidad estadística, logrando obtener un coeficiente de 0.703 lo cual evidencia un instrumento que resulta ser confiable y que puede ser aplicado (51).

### **Instrumento de la variable 2. Cuestionario sobre la satisfacción del paciente**

La confiabilidad del instrumento fue realizada por Mabel Gago, empleando el Alfa de Cronbach, el cual se utiliza cuando un instrumento tiene opciones de respuesta politómicas, previo a ello se ha aplicado una prueba piloto a un total de 20 participantes, luego de haber realizado este proceso el valor obtenido fue el coeficiente de 0.85 demostrando que es un instrumento confiable y que puede ser utilizado con toda confianza (52).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

Para el procesamiento de datos se trabajará con el Excel y el paquete estadístico del Spss, que permitirán trabajar la estadística descriptiva, en este tipo de estadística con la estructuración de tablas donde se plasmen las frecuencias absolutas como relativas, a esto se le acompaña sus respectivas figuras, lo cual permite que el lector comprenda mejor los resultados. Luego se procederá a trabajar con la estadística inferencial, la cual será utilizada cuando se tenga que probar cada una de las hipótesis planteadas. De manera que se realizará la prueba de normalidad y la correlación se establecerá a través de la prueba de Rho de Spearman en caso los datos no tengan una distribución normal o se trabajará con la prueba de Pearson en caso los datos obtenidos tengan una distribución normal.

### **3.9. Aspectos éticos**

De acuerdo a lo estipulado por el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener y los principios bioéticos de Belmont:



**Autonomía:** Cada participante tendrá la libertad de decidir participar o desistir en el momento que deseen. De manera que solo participarán aquellos que firmen este documento; toda investigación que es realizada en personas necesita tener este documento de manera que, como participante, pueda estar informado sobre todo lo que involucre la investigación y logre otorgar su libre consentimiento para poder participar del estudio.

**Justicia:** De manera que no se pondrá en riesgo a un grupo de participantes para beneficiar a otro grupo, pues se distribuirá de forma equitativa tanto los riesgos como los beneficios.

**Beneficencia:** En este estudio se tendrá en cuenta tanto el mínimo como el máximo riesgo. De manera que la investigadora será la responsable de velar por el bienestar a nivel físico, mental y social del sujeto muestral, protegiéndolo en todo momento; de manera que implicará no hacer daño o reducir todo riesgo al mínimo.

**No maleficencia:** donde se le explicara a cada participante que no va a sufrir ningún tipo de riesgo

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023-2024					
	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.
Búsqueda de la realidad problemática	X					
Identificación de las fuentes bibliográficas	X					
Situación problemática y marco teórico	X	X				
Importancia y justificación de la investigación	X	X				
Planteamiento de problemas y objetivos		X				
Enfoque y diseño de investigación		X	X			
Población, muestra y muestreo		X	X			
Técnicas e instrumentos de recolección de datos		X	X			
Aspectos bioéticos			X			
Métodos de análisis de información			X	X		
Aspectos administrativos del estudio				X		
Elaboración de los anexos				X		
Aprobación del proyecto					X	X
Sustentación del trabajo						x

## 4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
<b>Servicios</b>	Tipeo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	300	2.00	600.00
	Encuadernación	Unidad	06	35.00	210.00
	Viático	Unidad	50	10.00	500.00
	Movilidad	Unidad	100	2.00	200.00
	<b>Subtotal</b>				<b>1,810.00</b>
<b>Recursos materiales</b>	Papel bond	Millar	05	20.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Corrector	Unidad	3	5.00	15.00
	Egrapador	Unidad	1	40.00	40.00
	Archivadores	Docena	05	20.00	100.00
	Memoria USB	Unidad	01	60.00	60.00
	<b>Subtotal</b>				<b>335.00</b>
<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>				<b>COSTO (S/.)</b>
1	Servicios				1,810.00
2	Recursos materiales				335.00
<b>TOTAL</b>					<b>2,145.00</b>

## 5. Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud. Tuberculosis. [Internet]. 2023. [Consultado 9 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/tuberculosis>
2. Organización Panamericana de la Salud. Tuberculosis en las Américas 2018. [Internet]. 2019. [Consultado 1 de febrero del 2023]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49510/OPSCDE1803\\_6\\_spa?sequence=2&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49510/OPSCDE1803_6_spa?sequence=2&isAllowed=y)
3. Organización Panamericana de Salud. Tuberculosis [Internet]. 2022. [Consultado 11 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/tuberculosis>
4. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López A, Montiel-Jarquín A, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa M, Loría-Castellanos J, Campos-Navarro L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública [Internet]. 2018; 20 (2): 254-257. • <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
5. Loor Y. Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61000/Loor\\_CYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61000/Loor_CYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Minsa. Vigilancia de tuberculosis. [Internet]. 2023 [Consultado 9 de febrero del 2023]. Disponible n: <https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/vigilancia-epidemiologica/vigilancia-de-tuberculosis/>
7. Cuyo E. Calidad percibida de atención y satisfacción del paciente en la Unidad Especializada en Tuberculosis en un hospital de Chiclayo. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible

en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96357/Cuyo\\_GES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96357/Cuyo_GES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8. Casuqero S. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro de Salud, Lima – 2021. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73355/Casquero\\_PSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73355/Casquero_PSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9. Azañedo Y, Silva R. Calidad de atención de enfermería en el programa de tuberculosis desde la percepción de los pacientes en la posta de salud Mesa Redonda, Los Olivos-2018. [Tesis para optar el grado académico de bachiller en enfermería]. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2019. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16368/Gago\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16368/Gago_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. MINSA. Perfil de la Tuberculosis - Perú. [Internet]. 2023. [Consultado 22 de julio del 2023]. Disponible en:

<http://www.tuberculosis.minsa.gob.pe/DashboardDPCTB/PerfilTB.aspx>

11. Zambrano G. Calidad asistencial y su relación con la adherencia al tratamiento para tuberculosis, en pacientes de un distrito de Guayas, Ecuador 2022 [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123405/Zambrano\\_AGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123405/Zambrano_AGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Preciado A. Calidad de atención al paciente con diagnóstico y tratamiento de tuberculosis pulmonar en el Centro de Salud Nuevo Quinindé Distrito 08D04. [Tesis para optar el grado

académico de Magíster en Salud Pública] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2780/1/Preciado%20ValverdeAmalia%20Viviana.R.pdf>

13. Zambrano G. Calidad asistencial y su relación con la adherencia al tratamiento para tuberculosis, en pacientes de un distrito de Guayas, Ecuador 2022. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en los servicios de la Salud] Ecuador: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123405/Zambrano\\_AGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123405/Zambrano_AGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Suero P, Trujillo L. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes del área de tuberculosis, Hospital Regional III Honorio Delgado, Arequipa 2022. [Tesis para optar el grado de Licenciada de Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114610/Suero\\_HP-Trujillo\\_VLMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114610/Suero_HP-Trujillo_VLMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

15. Lovatón E. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del programa de prevención y control de Tuberculosis en un establecimiento de salud Nivel I-2, Lima 2023. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122488/Lovat%c3%b3n\\_DEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122488/Lovat%c3%b3n_DEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Bonilla N. Calidad de atención que brinda la enfermería y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. [Tesis para optar el grado de Licenciada de Enfermería]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020. Disponible en:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5870/TEN01157B73.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>

18. Organización Mundial de la Salud (OMS). Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Informe Técnico. [Internet]. 2009 [Consultado el 22 de junio del 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/2Vpm2kD>

19. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. revista de ciencias administrativas y sociales; 2005, 64-80.

20. Ochoa E, Ruiz D. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023. [Tesis para optar el grado Licenciada en Enfermería]. San Juan: Universidad Científica del Perú; 2023. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2518/ELIZABETH%20OCHOA%20GARC%c3%8da%20Y%20DEYSI%20BREMILDA%20RUIZ%20ENRIQUEZ%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica [Internet]. 2014;21(1):109–

17. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci_abstract&tlng=es)

22. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 [citado el 12 de diciembre del 2022]. Disponible en:

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..Pdf>

23. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Tapia E. Nivel de conocimiento y actitud en inmunizaciones en madres de niños menores de un año, centro de salud Tarata. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Tacna: Inca Garcilaso de la Vega; 2018. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4252/TESIS\\_TAPIA\\_ELSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4252/TESIS_TAPIA_ELSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial [Internet]. 2001; 16: S29- S38. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
26. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly; 2005, 83(4):691–729.
27. Condori L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay. [Tesis para optar el grado académico de Maestro] Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. Disponible en: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026\\_N%C2%B0%20DNI%2007879863\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf)
28. Thompson, I. La Satisfacción del Cliente. 2006



29. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*; 2000: 139-153.
30. Hoffman K, Bateson J. *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. 2ª. ed. México D.F.: Internacional Thomson Editores, S.A. 2022.
31. Ministerio de Salud. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-* 2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012.
32. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd* [Internet]. 2019; 38(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
33. Rico R. *Total Customer Satisfaction*. Buenos Aires. Macchi. 1997. *Revista científica Iberlibro*. [Internet] 5ta edición 304p. [Citado el 13 de Enero del 2009]. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/TOTAL-CUSTOMERSATISFACTION-SATISFACCION-DELEITE-CLIENTES/1351333029/bd>
34. Customer, P. *Medición de experiencia de clientes*. Isapres, 2015
35. Ministerio de Salud. *Satisfacción de Usuario Externos de Servicios de Salud*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima: MINSA; 2012.
36. Zeithaml, V. y Bitner, M. *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 2ª ed. Estados Unidos: McGraw-Hill Interamericana. 2022.
37. Ministerio de Salud. *Aportes para la operativización del modelo de atención integral de Salud basado en familia y comunidad en el primer nivel*. Lima:MINSA; 2012. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1880.pdf>

38. Revista de actualizaciones en enfermería. Vol. N°4. [Internet]. Teoría del cuidado humano de Jean Watson. Colombia. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermería/ve104/trabajoslibres1#thash.NBdj9c1q.dpuf>.
39. Watson J. Watson's theory of human caring and subjective living Experiences: carative factors/caritas processes as a Disciplinary guide to the professional nursing practice. *Texto Context Enferm.* 2007; 16(1): 129-35.
40. Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la Teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. [Tesis para optar el grado de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017. Disponible: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado\\_AndamayoQuit\\_o\\_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuit_o_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
41. Walker CA. Coalescing the theories of two nurse visionaries: Parse and Watsn. *Journal of Advanced Nursing*, 1996; 24: 988-996
42. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ta ed. Colombia: Pearson; 2016.
43. Bonilla E, Rodríguez P. Más allá del dilema de los métodos. Colombia: Editorial Nomos S.A.; 2005.
44. Arispe, C., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, S. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
45. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. McGraw-Hill Interamericana Editores; 2014.
46. Rodríguez W. Guía de Investigación científica. Fondo editorial Universidad de Ciencias y Humanidades; 2011.
47. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis para

optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara\\_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

48. Mora CE. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*. 2011;10(2):146-62

49. Casas J, Repullo JR, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria [Internet]*. 2003; 31:469-70. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

50. Pajuelo V. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis Hospital de Barranca-2013 [Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Salud Pública] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13277/Pajuelo\\_Herrera\\_Veronica\\_Lorena\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13277/Pajuelo_Herrera_Veronica_Lorena_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

51. Cusi J, Seras E. Calidad de atención y nivel de adherencia al tratamiento de pacientes con Tuberculosis Pulmonar. Hospital Regional de Ayacucho. 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud]. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29228>

52. Gago M. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de tuberculosis sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en un centro de salud del Ministerio de Salud, 2019. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16368/Gago\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16368/Gago_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación: Calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes con tuberculosis del Servicio de Emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>	<p><b>Variable 1. Calidad de atención del cuidado enfermero Dimensiones:</b> -Dimensión técnica -Dimensión interpersonal -Dimensión del entorno</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación:</b> Hipotético-deductivo No experimental</p>
<p><b>Problema específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión interpersonal y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>	<p><b>Variable 2. Satisfacción del usuario Dimensiones:</b> -Dimensión biológica -Dimensión social -Dimensión emocional -Dimensión cognitiva</p>	<p><b>Población, muestra</b> La población será de 160 y su muestra de 113 pacientes</p>

---

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención en su dimensión técnico y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención del cuidado enfermero en su dimensión de entorno y la satisfacción de pacientes con Tuberculosis del servicio de emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica – 2023.</p>

---

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO

**Código:**

**Fecha:**

**Instrucciones:** A cada una de las preguntas marque de acuerdo a lo que considera:

Nunca = 1

Raras veces = 2

Siempre = 3

ITEMS	1	2	3
<b>Dimensión técnica</b>			
La enfermera le orienta con palabras sencillas sobre su enfermedad.			
Le incomoda que la enfermera utilice un lenguaje poco comprensible sobre los cuidados a tener en el hogar.			
Le agrada que la enfermera le informe sobre su salud.			
Le molesta que la enfermera no le oriente sobre los procedimientos que se realicen en el servicio.			
La enfermera le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos.			
Le incomoda que la enfermera omita o no le exprese los motivos de la visita a su domicilio.			
La enfermera le informa acerca de la muestra de esputo, control médico y quimioprofilaxis a su familia.			
La enfermera evalúa mensualmente su peso.			
La enfermera le proporciona los envases para su muestra de esputo mensualmente.			
La enfermera permanece a su lado y observa mientras toma sus medicamentos.			
Le satisface que la enfermera le informe sobre el cambio de fase en su tratamiento.			
La enfermera le da folletos sobre la tuberculosis.			
La enfermera expresa con palabras sencillas su interés por el cumplimiento de su tratamiento			
La enfermera le orienta sobre las consecuencias, en caso de abandonar el tratamiento.			

Le agrada que la enfermera le oriente sobre los beneficios del tratamiento.			
<b>Dimensión interpersonal</b>			
La enfermera lo saluda cordialmente y con respeto cuando llega a la consulta.			
Le satisface que la enfermera lo llame por su nombre.			
La enfermera establece una relación de confianza con usted.			
Le agrada que la enfermera le preste atención cuando conversa con usted.			
La enfermera muestra interés por su estado de salud.			
La enfermera incentiva su participación durante su tratamiento.			
La enfermera le da consuelo cuando esta afligido porque su vida personal familiar se ve afectada a causa de su enfermedad.			
Le molesta que la enfermera le responda de modo descortés a sus Preguntas.			
<b>Dimensión del entorno</b>			
Le agrada el lugar donde toma sus medicamentos porque tiene ventilación natural.			
El lugar donde es atendido tiene iluminación natural.			
Le satisface el lugar donde recibe su tratamiento porque se encuentra Limpio.			
Es cómodo el lugar donde es atendido por la enfermera.			
El ambiente donde recibe su tratamiento le resulta incómodo.			



## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN

**Código:**

**Fecha:**

**Instrucciones:** A cada una de las preguntas marque de acuerdo a lo que considera:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Siempre = 4

ITEMS	1	2	3	4
<b>DIMENSION BIOLÓGICA</b>				
La enfermera respeta mi privacidad durante la atención.				
La enfermera cumple con el esquema indicado al administrarme los medicamentos.				
La enfermera se preocupa por cumplir con el tratamiento preventivo a mis contactos o familiares.				
La enfermera realiza la visita domiciliaria cuando tengo otros problemas de salud y no acudo a recibir el tratamiento.				
La enfermera me pregunta si tengo algún tipo de reacción negativa al ingerir los medicamentos.				
La enfermera me da respuesta a los problemas de salud que tengo por la enfermedad o el tratamiento.				
<b>DIMENSION SOCIAL</b>				
La enfermera se muestra dispuesta a ayudar a los pacientes.				
La enfermera me saluda llamándome por mi nombre y/o apellido cuando ingreso al servicio.				
La enfermera muestra una imagen de respeto, confianza y seguridad.				
La enfermera promueve reuniones con los pacientes en determinadas fechas.				
La enfermera coordina con el equipo de salud en busca de mi bienestar.				
La enfermera conversa con mis familiares para mejorar nuestra forma de vida.				
La enfermera propicia la interrelación con los demás pacientes si estoy en condiciones de hacerlo (BK -).				
<b>DIMENSION EMOCIONAL</b>				
Cuando estoy preocupado la enfermera me escucha atentamente.				
La enfermera me inspira confianza para contarle mis problemas.				

La enfermera me motiva a cumplir con mi tratamiento hasta terminarlo.				
La enfermera me trata de manera amable y me hace sentir bien.				
La enfermera me permite expresar mis pensamientos y emociones.				
La enfermera me ayuda a tomar decisiones con respecto a mi salud.				
La enfermera me permite dialogar sobre cómo debe ser mi actuar en el futuro.				
<b>DIMENSION COGNITIVA</b>				
La enfermera me educa sobre la importancia de la evaluación en los diferentes consultorios.				
La enfermera es muy dinámica y clara en las sesiones educativas.				
La enfermera me educa sobre las medidas de protección en el hogar y en el establecimiento de salud.				
La enfermera me educa sobre el plan de tratamiento y cuidados que debo tener frente a las reacciones adversas.				
La enfermera me educa sobre la importancia de los controles mensuales y de pruebas de esputo.				

### **Anexo 3: Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigadores:** Mirian Del Rosario Gómez Chávez

**Título:** Calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al Servicio de Emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023.

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al Servicio de Emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Mirian Del Rosario Gómez Chávez. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de atención del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes con Tuberculosis que ingresan al Servicio de Emergencia del Hospital del Ministerio de Salud, Ica - 2023.

#### **Procedimientos**

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

Responder las preguntas de los dos instrumentos.

Toma de fotografía

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y los resultados del estudio se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato

#### **Riesgos**

Su participación en el estudio no va a presentar riesgo alguno, de manera que se cautelará en todo momento su salud tanto física como mental, logrando prevalecer a la persona frente a el interés de la ciencia como de la sociedad.

### **Beneficios**

Usted se beneficiará con la realización de este estudio, pues al contar con datos certeros sobre este tema, los profesionales podrán tener un mejor enfoque sobre como vienen realizando su trabajo y que aspectos deberán cambiar, de manera que ud. reciba un mejor servicio y se sienta satisfecho por la atención que recibe.

### **Costos e incentivos**

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

### **Confidencialidad**

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

### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante la respuesta de los instrumentos, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con el investigador Mirian Del Rosario Gómez Chávez con número de celular 9719791115 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe).

### **CONSENTIMIENTO**

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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	<b>uwiener on 2024-03-07</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2024-01-09</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2024-03-07</b> Submitted works	2%
4	<b>uwiener on 2024-01-28</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-11-06</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-04-23</b> Submitted works	<1%
8	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%