



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes
en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Leyva Villalva, Liz Magaly

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6877-291X>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

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	FECHA: 09/08/2024

Yo,.....Liz Magaly Leyva Villalva... egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2024” Asesorado por el docente: Mori Castro Jaime Alberto DNI 07537045, ORCID 0000-0002-8234-8339 tiene un índice de similitud de (NUMERO) (LETRAS) 7 % con código 14912: 372143873 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

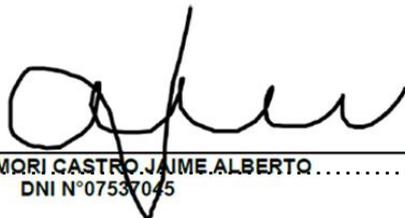
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4.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



.....
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado
Leyva Villalva Liz Magaly

DNI: 41906232.....



.....
MORI CASTRO JAIME ALBERTO
DNI N°07537045

Firma

Nombres y apellidos del Asesor

DNI: ...07537045.....

Lima, 09...de agosto de 2024

Tesis

**Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes en el
área de emergencia de un hospital de Lima, 2024**

Línea de investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor

Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código Orcid: 0000-0002-8234-8339

Dedicatoria

Dedicado a Dios por guiarme en la elección de mi profesión, mi madre Claudia, gran mujer que me enseñaste a ser resiliente, a mis hijos Gabriel, Mileva, y esposo por su apoyo incondicional en el proceso de mi formación académica.

Agradecimiento

A la Universidad Privada Norbert Wiener por su enorme y valioso apoyo, principalmente por darme las herramientas necesarias para mejorar a nivel profesional. A mis docentes, a mi asesor Mg. Jaime Mori quien con sus asesorías y sugerencias puedo materializar la elaboración del presente Proyecto de Investigación.

Índice de Contenido

Caratula.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
CAPITULO 1: EL PROBLEMA	1
1.1- Planteamiento del problema	1
1.2- Formulación del problema.....	4
1.3- Objetivos de la investigación.....	5
1.4- Justificación de la investigación	5
1.5- Limitaciones de la investigación	7
CAPITULO II.- MARCO TEORICO.....	8
2.1- Antecedentes de la investigación.....	8
2.2.- Bases teóricas	11
2.3.- Formulación de la hipótesis	22
CAPITULO III.- METODOLOGÍA.....	23
3.1. Método de la investigación.....	23
3.2. Enfoque de la investigación.....	23
3.3. Tipo de investigación	23
3.4. Diseño de la investigación.....	24
3.5. Población, muestra y muestreo	24

3.6. Variables y operacionalización.....	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9. Aspectos éticos	28
CAPITULO IV.- RESULTADOS	29
4.1. Resultados.....	29
4.2 Presentación y análisis de los resultados	29
4.3. Prueba de hipótesis	33
4.4 Discusión De Resultados	37
CAPITULO V.- Conclusiones Y Recomendaciones	41
5.1 Conclusiones.....	41
5.2 Recomendaciones	42
Referencia bibliográfica.....	43
ANEXOS... ..	54
ANEXO 1.- Matriz De Consistencia	55
ANEXO 2: Matriz De Operación De Variables.....	56
ANEXO 3.- Instrumento De Recolección De Datos	59
ANEXO 4.- Base de datos	60

Índice de Tablas

tabla 1	Definición operacional de la variable calidad de atención.....	25
tabla 2	Definición operacional de la variable satisfacción del paciente.....	26
tabla 3	Ficha técnica de la variable calidad de atención	26
tabla 4	Ficha técnica de la variable satisfacción del paciente	27
tabla 5	Tabla cruzada de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de lima, 2024.	29
tabla 6	Tabla cruzada de la dimensión técnico científico con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de lima, 2024.	30
tabla 7	Tabla cruzada de la dimensión humano con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de lima, 2024.....	31
tabla 8	Tabla cruzada de la dimensión humano con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de lima, 2024.....	32
tabla 9	Contrastación de la hipótesis general	33
tabla 10	Contrastación de la hipótesis especifica 1	34
tabla 11	Contrastación de la hipótesis especifica 2.....	35
tabla 12	Contrastación de la hipótesis especifica 3.....	36

Resumen

Con la presente investigación titulada Calidad de atención de Enfermería y su relación con la Satisfacción de Pacientes en un hospital de Lima – 2024 , tuvo como objetivo determinar la relación entre Calidad de atención de Enfermería y su relación con la Satisfacción de Pacientes en el Área de un Instituto Especializado; la metodología utilizada fue cuantitativo, no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional; para el cálculo de la muestra se aplicó el método no probabilístico aleatorio simple donde resultó 78 como muestra; se aplicó 2 cuestionarios uno de 20 ítems para la variable calidad de atención y 10 ítems para la variable satisfacción del paciente. Luego de aplicado la contrastación de hipótesis se obtuvo que el coeficiente de correlación entre las variables dirección estratégica y desempeño laboral fue de 0.762, por lo cual hay una correlación positiva moderada; además el valor de la significancia bilateral es de 0.000, por lo cual rechazamos la hipótesis nula y concluimos que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente

Palabras claves: Calidad de atención, Calidad, Satisfacción del paciente y satisfacción.

Abstract

With the present research entitled Quality of Nursing care and its relationship with Patient Satisfaction in the Area of a Specialized Institute, Lima - 2024, the objective was to determine the relationship between Quality of Nursing care and its relationship with Patient Satisfaction in the Area of a Specialized Institute; The methodology used was non-experimental, cross-sectional, with a quantitative approach and a correlational level; To calculate the sample, the simple non-probabilistic random method was applied, resulting in 78 as a sample; Two questionnaires were applied, one with 20 items for the quality of care variable and 10 items for the patient satisfaction variable. After applying the hypothesis testing, it was obtained that the correlation coefficient between the strategic management variables and job performance was 0.762, therefore there is a moderate positive correlation; Furthermore, the bilateral significance value is 0.000, which is why we reject the null hypothesis and conclude that the quality of care is related to patient satisfaction.

Keywords: Quality of care, Quality, Patient satisfaction and Satisfaction.

Introducción

El estudio sobre la relación entre la Calidad de atención y satisfacción de los pacientes es muy importante, porque nos permite conocer el grado de relación entre las variables y así mismo nos permite identificar los posibles problemas que se puedan generar y a partir de ello buscar posibles soluciones, a partir de ello la presente investigación se distribuirá de la siguiente manera.

Capítulo 1: Planteamiento del problema, en este primer capítulo, se planteó la realidad problemática de la investigación, así como la formulación del problema de investigación, el planteamiento de los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo 2: Marco teórico, en este capítulo se precisó las fuentes nacionales e internacionales que anteceden a la investigación; asimismo, se desarrolla las bases teóricas, las cuales constituyen un estudio descriptivo y minucioso de las correspondientes variables. Este componente finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo 3: Metodología, en este capítulo se indicó la metodología de la investigación, así como también los procesos que se aplicó utilizando el método científico y la ética.

Capítulo 4: Resultados, en este capítulo se indica los resultados descriptivos e inferenciales de la investigación y, también, la contrastación de las hipótesis. Este apartado culmina con la discusión de resultados, en la que se somete a contraste los resultados de la presente investigación con los resultados de los antecedentes.

Capítulo 5, se incluye las conclusiones, recomendaciones, referencias consultadas, así como los apéndices.

CAPITULO 1: EL PROBLEMA

1.1- Planteamiento del problema

En España Arenal en el 2019, menciona que a nivel internacional la salud es reconocida como un derecho humano y todas las instituciones de salud deben garantizar una atención de calidad y preservando la integridad física del paciente. Los países a través de sus Ministerios de salud tienen la obligación de crear instituciones sostenibles, integrados con una red de salud, equipos y herramientas tecnológicas que permitan otorgar condiciones de trabajo saludables y seguras; garantizando la accesibilidad, aceptabilidad, calidad y satisfacción del paciente (1).

En Argentina García en el 2019, indico que a nivel mundial diversos países presentan problemas en el área de salud y es uno de los problemas más difíciles de solucionar debido al poco presupuesto. En América Latina los estados invierten entre 3 a 8 % de su Producto Bruto Interno (PBI), este presupuesto no ayuda a mejorar la infraestructura, equipos y maquinarias médicas, medicamentos, capacitaciones y crear programas de salud; este problema afecta de forma directa a la calidad de atención, debido a la cantidad de pacientes y el paciente genera una insatisfacción (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020, mencionó que la calidad de atención disminuye en función a la cantidad de pacientes y a la sobrecarga laboral. En América del sur, la calidad de atención pública ha disminuido en 36,3%, esto debido a la

gran cantidad de hospitales saturados por pacientes, poco personal capacitado, herramientas y equipos sin mantenimiento y remuneraciones bajas. Si bien todo hospital debe priorizar una atención de calidad, se pudo observar que la red de salud ha colapsado en todos los niveles generando malestar en la población al no ser atendidos oportunamente (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2020, la precariedad del sistema de salud de muchos países ha generado que la tasa de mortalidad aumente en 2.7%, la cantidad de pacientes esperando una sala de operaciones en 12.2%, ser atendidos por un médico especialista en un 25.4% y recibir medicinas y tratamientos en 23.1%; esto demuestra que la calidad de salud es pésima, generando insatisfacción en la población (4).

En Chile Pérez en el 2019, indico que el sistema de salud, así como las políticas, programas, planes y redes de salud no funcionan correctamente; en Chile la población está muy insatisfecha por la calidad de salud pública, indican que sacar una cita médica demora un mes, ser atendido luego de la evaluación otro mes, tener una camilla para una operación tras una evaluación de tres a cuatro meses y al ser intervenido quirúrgicamente en dos días de alta debido a la gran demanda de sala de operaciones (5).

En Colombia Izquierdo en el 2019, indico que la satisfacción del paciente es un indicador de calidad de la atención; el nivel de satisfacción de los pacientes servirá para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y atención en salud de una forma holística o completa hacia el paciente. Los estudios sobre los pacientes hospitalizados han presentado recientemente un auge motivado, por considerarlo como indicador del cumplimiento de los cuidados del personal de salud y de la calidad del servicio (6).

En España Campos en el 2022, argumento que el cuidado de enfermería se enfoca en mantener y conservar la vida de la persona. El cuidado es la función primordial dentro de la profesión de enfermería, que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la

persona, por lo tanto, estos cuidados son de carácter integral, es decir, si una necesidad del paciente está insatisfecha, esta afecta como un todo, por eso el personal enfermero debe tener habilidades y destrezas necesarias que permitan al paciente mantener y fortalecer su salud holística (7).

En Ecuador Montero en el 2019, menciona la preocupación por la calidad, siempre estuvo presente en el ejercicio de la salud pública; en la actualidad y desde los años noventa, se instaló como un tema de importancia estratégica para la transformación del sistema sanitario. Los niveles y variables de la atención pública y a los accesos de prestaciones de diferentes tipos de cobertura deben enfocarse en la calidad de la atención, si se aplica y valora correctamente se mejora la satisfacción del paciente (8).

En Perú Lizarzaburu en el 2019, observando la realidad nacional el cuidado holístico de enfermería algunas veces se ve opacado por las múltiples tareas de tipo administrativo y biomédica, quedando olvidadas las acciones propias de enfermería tales como la comunicación eficaz, el saber escuchar y el interactuar con el paciente y familia. Esta situación, está llevando a la insatisfacción del paciente, desvalorizando el trabajo en la práctica clínica y el alejamiento de la humanización de los cuidados (9).

En Perú Piñas en el 2019, indico que la satisfacción del paciente es imprescindible, entablar una buena comunicación, trato humano personalizado y calidad de los cuidados que satisfagan las necesidades y expectativas puede ser favorable o no; dependerá de diversos factores, como la actitud del profesional, el ambiente, el cuidado y la atención prestada. Fomentar un ambiente de confianza y hacerle sentir cómodo permite que el paciente se sienta seguro y con bastante optimismo, es permitirá el proceso de recuperación, tratando al paciente y evaluando de manera holística y no solo centrado en la enfermedad (10).

En la presente investigación queremos analizar la calidad de atención que se da en un hospital del área de emergencia de Lima, para ello queremos encontrar una la solución humanizada entre el paciente y el enfermero, asumiendo su condición humana de salir de forma exitosa de la emergencia, además profundizando los conocimiento y experiencia adquiridas por parte de los enfermeros en el trato del paciente, enlazando de manera inseparable, su ciencia y su conciencia del cuidado enfermero para lograr la satisfacción del paciente, lo cual implica que el profesional de enfermería transmita una actitud de aceptación y ser una persona que inspire confianza, aceptando las expresiones de sentimientos positivos y negativos de los pacientes.

1.2- Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024?

1.2.1 Problema específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024?

1.3- Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

1.3.1 Objetivos específicos

- Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.
- Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.
- Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

1.4- Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La calidad de atención en enfermería es un aspecto fundamental que influye en la satisfacción y resultados de los pacientes; así mismo la atención de enfermería abarca desde la promoción de la salud hasta el cuidado de pacientes en situaciones críticas, este concepto está avalado por la teoría de Virginia Henderson (1975), quien menciona que la calidad de atención se centra en la satisfacción de las necesidades básicas del paciente, promoviendo la independencia y el bienestar. Esto se logra a través de la enfermería como ayuda complementaria para alcanzar la salud. Henderson enfatiza la importancia de la relación

enfermera-paciente en la prestación de cuidados, garantizando un enfoque holístico que considera aspectos físicos, psicológicos y sociales de la persona.

Satisfacción del paciente en enfermería, se refiere a la evaluación subjetiva que el paciente hace sobre la atención recibida, tomando en cuenta la accesibilidad, la comunicación, la calidad de la atención y el trato personal. Aspectos importantes son la percepción de calidad, la empatía del personal médico, la continuidad de la atención y la participación del paciente en su cuidado, este concepto está respaldado por el modelo de satisfacción de Oliver (1980) quien se enfoca en la evaluación cognitiva y emocional que realiza el paciente sobre su experiencia con los servicios de salud. Este modelo considera que la satisfacción del paciente no solo depende de la calidad técnica de la atención médica, sino también de la calidad de las interacciones con el personal sanitario y los aspectos emocionales involucrados.

1.4.2 Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación cumple con lineamientos del método científico, además con las normas de la universidad y los protocolos internacionales; la investigación cuenta con un método hipotético deductivo el cual nos permitirá desarrollar en un desarrollo de lo general a lo particular asegurando los conceptos y definiciones de las variables y dimensiones, asimismo realizar la contrastación de la hipótesis, la investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional.

1.4.3 Justificación práctica

A través de este proyecto se analizó las variables a través de la encuesta la cual va a generar resultados descriptos e inferenciales; estos resultados nos indicaran el grado de correlación de las variables y así mismo nos indicara el comportamiento de las variables, permitiéndonos obtener ciertas conclusiones. Esta información fue de acceso abierto para que

diferentes instituciones como el MINSA, hospitales y universidades lo consideren dentro de su institución y tenga como antecedente nuestros valores predeterminados, eso le favorecerá en el futuro a generar capacitaciones o programas que fomente la calidad de atención para mejorar la satisfacción de los pacientes.

1.5- Limitaciones de la investigación

En el estudio se analizó la participación de los pacientes, en ese sentido se tomo dos encuestas uno para cada variable, en sentido se genero las limitaciones de la investigación al no poder encuestar al total de pacientes, debido a varios factores como la falta de lucidez para responder a las preguntas, el carácter crítico al llenar las encuestas, el apoyo en el llenado del consentimiento informado y el apoyo del personal de enfermería; finalmente se trabajo con aquellas personas que si llenaron correctamente su consentimiento informado y llenaron las encuestas correctamente.

CAPITULO II.- MARCO TEORICO

2.1- Antecedentes de la investigación

2.1.1- Antecedentes internacionales

Peña (11) en el año 2022, en Ecuador; tuvo como objetivo “Determinar la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados”. Estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental. Muestra fue de 120 pacientes. Método se tomaron 2 instrumentos uno de calidad de atención y otro de satisfacción de atención de los pacientes, cada uno de ellos con 20 y 18 ítems. Resultado descriptivo, indica que el 67.8% de los pacientes hay una buena atención de calidad y el 48.4% hay una buena satisfacción; respecto al resultado inferencial el índice de correlación entre las variables fue 0.885 el cual es directa y muy alta. Concluye que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción por parte del paciente.

Franco (12) en el año 2019, en Ecuador; tuvo como objetivo “Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente”. Estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental, la muestra es de 88 pacientes. Método se tomaron 2 instrumentos uno de calidad de atención y otro de satisfacción de atención de los pacientes, cada uno de ellos con 12 y 15 ítems; resultado, descriptivo indica que el 78.2 % de los pacientes hay una buena atención de calidad y el 87.1% hay una buena satisfacción; respecto al resultado

inferencial el índice de correlación entre las variables fue 0.920 el cual es directa y muy alta. Concluye que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción por parte del paciente.

Ligña (13) en el año 2020, en Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del usuario con base en las expectativas del servicio al cliente”. Estudio utilizado fue cuantitativo y no experimental, la muestra es de 379 pacientes. Método, se aplicó dos cuestionarios relacionados con la satisfacción y servicio al cliente. Resultados en cuanto a la estadística descriptiva se obtuvo el 47% está satisfecho con la labor y 68% en calidad de servicio, en cuanto a la estadística inferencial se obtuvo una correlación negativa de -0.260; Concluye que hay una relación inversa entre las variables.

Álvarez (14) en el año 2020, en Ecuador, tuvo como objetivo “Diseñar un plan para mejorar la gestión de calidad en consulta externa y su relación con la satisfacción al usuario externo”. Estudio fue cuantitativo y correlacional. Muestra fue de 460 pacientes. Método se aplicó dos instrumentos de gestión de calidad y satisfacción del usuario; resultado relativo a la variable gestión de calidad el 68% indicaron un valor favorable y satisfacción 45%; resultado de la relación de Pearson de 0.795, le cual es alto. Concluye que existe que no hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción por parte del paciente.

Mestanza en el año 2020, en Ecuador, tuvo como objetivo “Analizar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo”. Estudio descriptivo y correlacional. Muestra de 320 pacientes. Método se tomaron 2 instrumentos uno de calidad de atención y otro de satisfacción de atención. Resultados a las que llega el tesista la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados, la calidad de atención percibida es de 21% y la satisfacción del usuario es representado por el 41%. Concluye que existe que hay relación entre la calidad de atención y la satisfacción.

2.1.2- Antecedentes nacionales

Torres (17) en el año 2021, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021”. El Estudio es utilizada por el tesista es de enfoque cuantitativo y correlacional. Muestra fue de 80 personas. Método se tomaron 2 instrumentos uno de calidad de atención y otro de satisfacción de atención. Resultados según los cuadros estadísticos descriptivos, el 62% esta r de acuerdo con la calidad de atención de la enfermería y el 80% se siente satisfecho; además el índice de correlación alta de 0,700. Concluye que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción.

Rondón (18) en el 2023, tuvo como objetivo “Analizar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con respecto a la satisfacción de los pacientes. El estudio correlacional y no experimental. La muestra fue de 100 pacientes. El Método se tomaron 2 instrumentos uno de calidad de atención y otro de satisfacción del paciente. Resultados estadísticos descriptivos indicaron que el 55% estar de acuerdo con la calidad de atención de la enfermería y el 82% se siente satisfecho. Además, el índice de correlación es alta de 0,870. Concluye que existe relación alta entre la calidad de atención y satisfacción.

Sempertegui (19) en el año 2022, tuvo como objetivo “Determinar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia”, el estudio usado fue cuantitativo y correlacional. La muestra fueron 120 pacientes. Método se aplicaron dos instrumentos. Resultados el 54.1% indican que hay satisfacción del usuario y el 62.5% brinda atención de calidad de nivel muy alto; además, el índice de correlación es alta de 0,870. Concluye que existe relación alta entre la calidad de atención y satisfacción.

Huaynamarca (20) en el año 2022, tuvo como objetivo “Analizar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con respecto a la satisfacción de los

pacientes de emergencia”. El Estudio es cuantitativo y descriptivo. La Muestra de 120 pacientes. El método se aplicaron dos instrumentos. Resultados 72% indico que la calidad de atención es aceptable y el 56% de atención y satisfacción. Se concluye que si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción.

Briceño (21) el 2020, tuvo como objetivo “Determinó la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en una farmacia hospitalaria”. El Estudio usado por el tesista es de enfoque cuantitativo y no experimental. Muestra fue de 684 pacientes; método dos cuestionarios SERVQUAL, ambas en escala Likert. Resultados se obtuvo que el 80% indica que si se desarrolla la calidad de atención y el 64.3% hay satisfacción de usuario y como resultados inferenciales hay una correlación de 0,659. Concluye que existe relación muy alta entre la calidad de atención y satisfacción de usuario.

2.2.- Bases teóricas

2.2.1.- Primera variable: Calidad de atención

La calidad de atención se ha convertido en un requisito esencial para cualquier servicio de salud. A pesar del notable avance científico y tecnológico alcanzado en las últimas décadas, la complejidad de los servicios médicos ha llevado a un aumento en los errores médicos, con consecuencias adversas en términos de morbilidad, mortalidad y costos de atención. Aunque han surgido diversos modelos para medir la calidad de la atención, con frecuencia se implementan como procesos administrativos y gerenciales que están desconectados de la realidad del personal encargado de aplicarlos (22).

La calidad de atención no debe ser abordada únicamente como un problema gerencial en el ámbito médico, sino como una cuestión moral. En este sentido, es esencial establecer una educación en valores que asegure la participación de todos los actores del sistema de salud. La

excelencia, la solidaridad y el profesionalismo deben ser considerados como valores fundamentales que respalden la calidad de atención, trascendiendo así la mera gestión administrativa (23).

2.2.1.1 Importancia de la calidad de atención

La atención de enfermería es crucial para asegurar la calidad y seguridad de la atención médica. Las enfermeras y enfermeros son fundamentales en la prestación de cuidados integrales a los pacientes, garantizando la coordinación y continuidad de los servicios de salud (24).

La atención de enfermería es vital para la prestación de servicios de salud, ya que influye en los resultados clínicos y la satisfacción de los pacientes. Las enfermeras tienen un papel fundamental en promoción de salud y el bienestar de personas, gracias a la aplicación de prácticas respaldadas por evidencia y seguimiento de protocolos de atención (25).

Además de proveer cuidados físicos, las enfermeras también se encargan de aspectos emocionales y psicosociales. Comprenden las necesidades individuales de cada paciente y están capacitadas para brindar apoyo emocional y psicológico a aquellos que lo necesitan. Esto incluye ofrecer consuelo y apoyo en momentos difíciles, así como proporcionar información y educación sobre la enfermedad y el autocuidado. La participación y capacitada de las enfermeras es esencial para garantizar la excelencia en la atención sanitaria. Colaboran estrechamente con otros profesionales de la salud, como médicos, terapeutas y trabajadores sociales, para brindar una atención integral y holística a los pacientes. Su experiencia y conocimientos especializados contribuyen significativamente a mejorar los resultados de salud y promover el bienestar de los pacientes. (26).

2.2.1.2 Características de la calidad de atención

Los indicadores de calidad en atención de enfermería son herramientas esenciales para medir la efectividad y eficacia de los cuidados que se proporcionan a los pacientes. Estos indicadores abarcan diversas variables e indicadores clave que permiten evaluar de manera precisa la eficiencia y efectividad de los cuidados brindados. Algunos ejemplos de estos indicadores clave pueden ser la tasa de reingresos, la satisfacción del paciente, la adherencia a protocolos clínicos, la seguridad del paciente, la respuesta a tratamientos y terapias, la comunicación efectiva entre el equipo de enfermería y el paciente, la prevención de infecciones nosocomiales, entre otros aspectos relevantes (27).

Es fundamental realizar un seguimiento regular y sistemático de estos indicadores para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del equipo de enfermería en la atención. Esto permite detectar aspectos que requieren mejoras y tomar medidas correctivas para asegurar la prestación de los mejores cuidados posibles a los pacientes. Asimismo, la elección de indicadores pertinentes y confiables resulta crucial para reflejar de manera precisa la calidad de los cuidados brindados, los cuales deben estar respaldados por evidencia científica sólida (28).

La noción de calidad de atención es flexible y con múltiples significados. Se considera dinámica ya que abarca diversos contextos institucionales, como la cultura organizacional, el ambiente laboral en los servicios de salud, la capacidad de respuesta a los problemas de los pacientes y la percepción de los usuarios sobre la atención que han recibido. La interpretación de su significado variará dependiendo de si la perspectiva proviene de la comunidad científica, los profesionales de la salud, los usuarios de los servicios o la opinión pública (29).

2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de atención

Dimensión 1.- Formación técnica científica de la enfermera

La capacitación técnico-científica implica la aplicación de conocimientos y tecnologías disponibles para abordar las necesidades de salud del usuario de manera científica, destacando así la competencia profesional. La necesidad de capacitar a las enfermeras, desde el punto de vista teórico, en materia ética, para que puedan demostrar en la práctica con su conducta moral, la aplicación de los principios, normas y valores éticos, tanto aquellos universalmente reconocidos como los propios de su cultura, sociedad y profesión, ha constituido la motivación para este artículo de reflexión, cuyo objetivo es apoyar a la docencia de enfermería en la aplicación del método científico de la profesión, el Proceso de Atención, visto desde el prisma de la ética y la bioética (30).

La enfermera según su conducta técnico científico dentro de la sociedad determinada, en la que existen valores declarados, propios de esa cultura y del grado de desarrollo socio económico alcanzado; pero, sobre todo, de la forma que tiene la sociedad para distribuir sus riquezas. Esos valores sociales tienen que estar contenidos en las profesiones que tienen mayor connotación en la sociedad, entre las cuales se encuentra la enfermería, por estar relacionada directamente con los mayores valores del hombre: su vida y su salud. De ahí la importancia de capacitar a las enfermeras, desde el punto de vista teórico, en materia ética, para que puedan luego, demostrar en la práctica, con su conducta moral, la aplicación de los principios, normas y valores de la ética, tanto aquellos universalmente reconocidos, como los propios de su cultura, sociedad y profesión (31).

La aplicación del método científico de la profesión, el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), visto desde el prisma de la ética y la bioética. Esta última, una joven disciplina de apenas treinta años; pero que ha venido conmocionando al mundo, tal y como

hiciera en su tiempo el Renacimiento, al volver la mirada de los hombres a los hombres mismos, con su carga de espiritualidad, que justamente hace diferente la materialidad del hombre de la del resto de los seres vivos. Esa relación que establece el hombre con su medio físico social, visto a la luz de los valores morales, es lo que define a la bioética (32).

La capacitación técnica en enfermería es esencial para asegurar que los profesionales tengan las habilidades y el conocimiento adecuado para proporcionar cuidados de calidad. Mediante programas educativos actualizados y centrados en la práctica clínica, se prepara a las enfermeras para hacer frente a los desafíos de un entorno de salud en constante evolución, lo que ayuda al bienestar de los pacientes y a la eficacia de sistemas de atención médica (33).

Dimensión 2.- Formación humana de la enfermera

La formación humana concierne con el desarrollo de actitudes, capacidades, valores y potencialidades expresivas que impactan en el crecimiento personal y social de un individuo mismos que provienen de la ignorancia de las posibilidades reales que cada ser humano tiene y que muchas de las veces son muy superiores a las que normalmente presenta. Esta formación deberá partir de la idea de ampliar, equilibrada y convenientemente las diferentes dimensiones del individuo que lo llevan a formarse plenamente como persona tanto en lo intelectual, lo social, personal y espiritual (34).

En enfermería como profesión de naturaleza social intenta que su personal, bajo una óptica humanista, ayude a la persona solicitante del cuidado a reforzar potencialidades y/o minimizar desequilibrios en su estado de salud, por ello reconoce al ser humano como un ser complejo, misterioso, estructurado por diversas dimensiones que van de lo orgánico a lo espiritual, de lo tangible a lo intangible; con inclusión del aspecto social e histórico, que lo define como un ser de interrelaciones permanentes consigo mismo y el mundo. Bajo esta perspectiva, en enfermería, se procura reconocer que la persona cuidada es una entidad única,

poseedora de atributos: conciencia, intelecto, dignidad, emociones, sentimientos y saberes, por lo tanto, el cuidado en enfermería asume una dimensión humanista y comprensiva del ser, cuya subjetividad está estructurada por sus vivencias y significados, sentimientos, emociones, intuiciones, razonamientos (35).

La dimensión humanista del ente humano, en enfermería, nos ubica en armonía con pensadores existencialistas, quienes cuestionan la tendencia positivista, reduccionista propia de la filosofía occidental. El enfoque existencialista reconoce que la verdad está presente en la interioridad de todo ser humano único manantial de la verdad viva, por tanto, allí encontramos la verdadera esencia que favorece el cuidado significativo en enfermería (36).

En la actualidad la humanización en los hospitales es una necesidad que demanda los usuarios como parte de un derecho es aquí donde las políticas de salud están enfocadas a establecer normativas legales que asegure el buen trato al usuario. El ser humano cuando sufre deterioro de su salud requiere de ayuda y cuidados profesionales para lograr la adaptación, explicaciones acerca como abordar los procesos de salud y vivir momentos de incertidumbre por el desconocimiento de la enfermedad y de los procesos de atención hospitalarias, es aquí la necesidad que los profesionales de la salud deben comprender que el paciente necesita participar de sus cuidados juntamente con la familia. El usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para recibir una atención en salud, de tal manera que él se sienta valorado como persona en sus dimensiones humanas (37).

La capacitación en enfermería se enfoca en no solo adquirir habilidades técnicas, sino también inculcar valores éticos fundamentales. La ética en la enfermería implica respeto por la dignidad de los pacientes, confidencialidad en la información, justicia en el trato y beneficencia en la atención. Además, se fomenta la autonomía de los pacientes, la honestidad en la práctica

y la responsabilidad profesional. Estos valores éticos son cruciales para asegurar una atención de calidad y generar confianza en los pacientes hacia el personal de enfermería (38).

Dimensión 3.- - Formación del entorno de la enfermera

El ambiente en el que trabaja la enfermera tiene un impacto directo significativo en la atención que brinda a los pacientes. Factores como la infraestructura adecuada, equipos modernos y de última generación, el apoyo constante del equipo interdisciplinario y un clima laboral positivo pueden influir en la calidad de los cuidados que se brindan. Por lo tanto, es crucial crear entornos favorables que estimulen la práctica de enfermería y mejoren los resultados de salud. Todo esto con el objetivo de garantizar una atención de salud óptima y excelente (39).

Comodidad, Conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo y logra que su vida sea cómoda y placentera, en relación con la posibilidad de desplazamiento completo, descanso o desarrollo. Por ejemplo, un ambiente saludable y confortable es uno que es cómodo. Esta comodidad hace que la atención que da el enfermero sea más agradable para el usuario (40).

Integralidad, Es la potestad del servicio que brinda el enfermero al usuario, para identificar y ayudar a satisfacer sus necesidades como un ser holístico e integral de manera adecuada (41).

Los lineamientos antes mencionados tienen la finalidad de brindar resultados en conjunto, así como de medir cual fue la satisfacción obtenida; por consiguiente, nos permitirá obtener un servicio de salud de mayor categoría. Por ello se debe evaluar constantemente la satisfacción en los pacientes, familiares y acompañantes para así evidenciar en que aspecto se puede mejorar. Lo cual lo convierte en una responsabilidad monumental y persistente que debe de ser tomada de manera adecuada por los enfermeros (42).

2.2.2.- Segunda variable: Satisfacción de paciente

La importancia de la satisfacción del paciente en el ámbito de la enfermería es fundamental para garantizar una atención de calidad. Cuando los pacientes se sienten plenamente satisfechos con el cuidado y la atención que reciben, se establece una conexión de confianza y colaboración que contribuye significativamente a su bienestar y recuperación. Además, esta satisfacción del paciente tiene un impacto directo en la reputación de la institución de salud, ya que un alto nivel de satisfacción refleja la excelencia en el servicio y puede atraer a más pacientes (43).

La calidad de la relación médico-paciente ha sido considerada como un elemento muy influyente en el resultado de la atención sanitaria. En los últimos años hemos asistido a un cambio importante en las relaciones médico paciente consecuencia del enfoque de la sociedad hacia los consumidores. El efecto inmediato de ello es que el resultado de la asistencia sanitaria se mide hoy día en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de su dolor o de su autonomía, su sensación de bienestar físico y mental y, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado (44).

2.2.2.1 Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción está influenciada por varios aspectos: percepciones, cualidades, valores culturales, trato del profesional sanitario, experiencias de otros usuarios y el lugar donde se da la atención. Estas características supeditan la satisfacción final que se pueda obtener, por ello puede variar según cada usuario (45).

Es importante la satisfacción porque ha determinado explícitamente como una característica fundamental en la actual aplicación de los servicios relacionados al ámbito salud, o incluso, resultante del aprovechamiento de ellos. Se puede exhortar que la definición que

tienen los usuarios sobre la atención que recibe por parte del personal sanitario, y su aplicación, fue investigada por múltiples profesionales enfocados a distintos objetivos (46).

2.2.2.2 Dimensión de la satisfacción del paciente

Dimensión 1.- Servicio personalizado en enfermería

La calidad de la atención al paciente se ve mejorada de manera significativa a través de un enfoque personalizado en enfermería, que facilita una conexión cercana y empática entre el profesional y el paciente. Este método permite una atención individualizada, tomando en consideración las necesidades y preferencias específicas de cada persona. Se fomenta una atención integral que aborda no solo los aspectos físicos de la salud, sino también los emocionales y psicológicos. De esta forma, se logra una mejora en la calidad de la atención, lo que se traduce en una mayor satisfacción para el paciente y en mejores resultados en su proceso de recuperación (47).

Se han mencionado argumentos en contra del uso de esta palabra, para referirse a quien recibe atención médica y de enfermería y se han introducido otros términos como el de usuario e incluso, cliente. Sin embargo, el mencionar que alguien ha sido paciente de otra persona se refiere a una relación concreta: el primero ha sido examinado, diagnosticado y recibido prescripciones terapéuticas, por parte de un médico o también de un odontólogo, psicólogo, es decir, de un profesional que ha tratado de restaurar la salud afectada de quien ha solicitado y recibido el servicio y así se convierte en paciente. En el caso de enfermería, mencionar a un paciente es aludir a una persona, a la que se le han proporcionado cuidados específicos, científicamente sustentados y debidamente acompañados de buen trato y una relación terapéutica humanizada (48).

Estas reflexiones también hacen alusión al carácter universal del concepto de paciente, que no hace distinción de género y que no tiene por qué entenderse con connotaciones de autoritarismo o de paternalismo, como se ha criticado en algunos ámbitos en la actualidad. Es por ello que no es fácil transmitir el significado, al que remite el concepto de paciente a otro concepto, por lo que fue utilizado en este artículo (49).

Dimensión 2: servicio confortable en enfermería

La relevancia de brindar un servicio cómodo en enfermería reside en la influencia directa que tiene en la experiencia y recuperación del paciente. Un entorno hospitalario amigable, personal empático y atención centrada en el paciente pueden crear una atmósfera de confianza y seguridad que favorece la pronta recuperación. Asimismo, un servicio confortable no solo beneficia al paciente, sino que también influye en la satisfacción y bienestar del personal de enfermería, fomentando un ambiente laboral positivo y eficaz (50).

La comunicación empática en enfermería es esencial para proporcionar un servicio cómodo a los pacientes. A través de la empatía, los profesionales de enfermería pueden establecer una conexión significativa con los pacientes, entendiendo sus emociones y necesidades. Esta comunicación empática ayuda a crear un ambiente de confianza y apoyo, haciendo que los pacientes se sientan escuchados y comprendidos (51).

La ética y la legalidad son aspectos esenciales en el cuidado de enfermería individualizada, velando por el respeto a los derechos y la dignidad de los pacientes. Es imprescindible cumplir con estrictos códigos de confidencialidad para salvaguardar la privacidad de la información de los pacientes, asegurando su independencia y realizando elecciones informadas acerca de su tratamiento médico (52).

Las competencias y habilidades en enfermería son esenciales para proporcionar una atención de calidad a los pacientes. Las enfermeras deben ser capaces de llevar a cabo procedimientos técnicos con precisión, así como de establecer relaciones empáticas con pacientes y familiares. Asimismo, trabajar en equipo, tomar decisiones rápidas y adaptarse a situaciones cambiantes son competencias clave en el campo de la salud (53).

La enfermera determina si las medidas de comodidad implementadas aumentaron la comodidad o si se tiene que implementar una medida nueva. Estas medidas de comodidad pueden ser muy sencillas como por ejemplo, mantener al paciente limpio, seco, en una buena posición, ofrecer alimentos, brindar un ambiente fresco, abrir ventanas o cerrarlas, manejar la luz, eliminar ruidos, facilitar la privacidad del paciente, permitir que el paciente tome sus propias decisiones, facilitar el acceso de la familia y enseñarles como proveer cariño físico y cuidado emocional; todo lo cual facilita que el paciente y su familia encuentren una comodidad total y sean engrandecidos o fortalecidos durante una situación de cuidado de la salud (54).

Rol de la enfermera sobre el tema

Relación calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes es una relación directa debido a que a menudo en el área de aperciones los pacientes vienen en una situación grave, muchas veces los pacientes son por emergencia y desea una solución inmediata sus dolencias; las enfermeras cumplimos un rol muy importante en el cuidado y mantenimiento de sus medicinas, por lo cual la presente investigación ayuda a analizar las situaciones ocurrentes que veces los enfermeros no observamos (55).

2.3.- Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis específica

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H2: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H3: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

CAPITULO III.- METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método fue hipotético-deductivo, es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. Está compuesto por los siguientes pasos esenciales: observar el fenómeno a estudiar, crear una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducir consecuencias o implicaciones más elementales de la propia hipótesis y comprobar o refutar los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (56).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativo en la investigación científica se destaca por recopilar y analizar datos numéricos para obtener resultados que sean objetivos y puedan ser verificados. Esta metodología se basa en medir y cuantificar variables, lo que facilita el uso de métodos estadísticos para corroborar hipótesis y establecer conexiones causales. (57).

3.3. Tipo de investigación

La investigación fue básica, es fundamental en el avance del conocimiento científico, ya que se enfoca en la exploración de conceptos y teorías sin una aplicación inmediata. Permite

comprender los principios fundamentales que rigen el mundo que nos rodea y sienta las bases para futuras investigaciones aplicadas (58).

El nivel de investigación fue correlacional, el nivel correlacional busca describir las variables tal como se indican o presenta sin cambiar su forma y contenido, a su vez este tipo de nivel busca encontrar una relación entre las variables de estudio describiendo la relación y la causalidad de ambos; se menciona que es correlacional porque en la presente investigación se quiere demostrar el grado de relación que hay entre las variables (59).

3.4. Diseño de la investigación

En el ámbito de la investigación fue no experimental, los estudios correlacionales se enfocan en establecer la relación entre distintas variables, sin intervenir directamente en ellas. A través del análisis de correlación se analiza si hay una conexión entre las variables y se cuantifica la intensidad de esta relación. Estos estudios son útiles para detectar posibles patrones o conexiones en un fenómeno sin investigar las causas directas (60).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población. - La población es un conjunto de característica que tiene un grupo de objetos sean abstractos o sea concretos, la población puede ser muy difícil de analizar respecto a una investigación ya que determinan varios caracteres, lo más esencial para el estudio sería estudiar una limitada cantidad de variables (61). La población de la investigación estará constituida por los pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima, que numéricamente oscilan entre 300 a 400 pacientes mensuales.

Muestra. - La muestra es una parte de la población que se analiza para el estudio de las variables, cabe indicar que en un trabajo de investigación la muestra puede ser grande y

evaluarlas tomaría un tiempo largo es por ello por lo que se aplicaron los promedios matemáticos que nos permitieron dar confianza y viabilidad a los datos estudiados (61).

La muestra en la investigación estuvo constituido por 78 pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima.

Muestreo: EL muestro es un factor estadístico que se aplica a la población con una cantidad determinada, para encontrar la muestra se debe aplicar un proceso estadístico, el cual permitirá obtener una cantidad precisa de estudio, el método que se utilizo fue el no probabilístico aleatorio simple (61).

Formula:

$$N = \frac{z^2 x p x q x N}{E^2 x (N-1) + Z^2 x p x q} ;$$

N: es el valor de la muestra. a: grado de confianza 96%

z: nivel de confianza 1.96 p: proporción de la población: 0.5

q: 1. p=0.5; e: error máximo de población

n =0.1; n: tamaño de la población = 400 pacientes.

$$\left(\frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 400}{0.10^2 x (400-1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5} \right) = n = 77.6; \text{ Entonces el tamaño de la muestra fue de 78}$$

pacientes.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables de estudio

Definición conceptual de la primera variable: Calidad de atención

La calidad de atención se ha convertido en un requisito esencial para cualquier servicio de salud. A pesar del notable avance científico y tecnológico alcanzado en las últimas décadas, la complejidad de los servicios médicos ha llevado a un aumento en los errores médicos, con

consecuencias adversas en términos de morbilidad, mortalidad y costos de atención. Aunque han surgido diversos modelos para medir la calidad de la atención, con frecuencia se implementan como procesos administrativos y gerenciales que están desconectados de la realidad del personal encargado de aplicarlos (21).

Definición operacional de la primera variable: Calidad de atención

Dentro de la variable calidad de atención se trabajará con 3 dimensiones, 12 indicadores y la escala de medición es Likert de 5.

Definición conceptual de la segunda variable: Satisfacción de paciente

La importancia de la satisfacción del paciente en el ámbito de la enfermería es fundamental para garantizar una atención de calidad. Cuando los pacientes se sienten plenamente satisfechos con el cuidado y la atención que reciben, se establece una conexión de confianza y colaboración que contribuye significativamente a su bienestar y recuperación. Además, esta satisfacción del paciente tiene un impacto directo en la reputación de la institución de salud, ya que un alto nivel de satisfacción refleja la excelencia en el servicio y puede atraer a más pacientes (41).

Definición operacional de la segunda variable: Satisfacción de paciente

Dentro de la variable satisfacción de paciente se trabajará con 2 dimensiones, 7 indicadores y la escala de medición es Likert de 5 opciones

3.6.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Definición operacional de la variable calidad de atención

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 1: calidad de atención	La calidad de atención se ha convertido en un requisito esencial para cualquier servicio de salud. A pesar del notable avance científico y tecnológico alcanzado en las últimas décadas, la complejidad de los servicios médicos ha llevado a un aumento en los errores médicos, con consecuencias adversas en términos de morbilidad, mortalidad y costos de atención. Aunque han surgido diversos modelos para medir la calidad de la atención, con frecuencia se implementan como procesos administrativos y gerenciales que están desconectados de la realidad del personal encargado de aplicarlos (21).	Dentro de la variable calidad de atención se trabajará con 3 dimensiones, 12 indicadores y la escala de medición es Likert de 5.	Técnica Científica	Eficiencia Continuidad Seguridad	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Humana	Integralidad Información brindada Interés de las necesidades Amabilidad Ética		
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden		

Tabla 2

Definición operacional de la variable satisfacción del paciente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 2: Satisfacción del paciente	La importancia de la satisfacción del paciente en el ámbito de la enfermería es fundamental para garantizar una atención de calidad. Cuando los pacientes se sienten plenamente satisfechos con el cuidado y la atención que reciben, se establece una conexión de confianza y colaboración que contribuye significativamente a su bienestar y recuperación. Además, esta satisfacción del paciente tiene un impacto directo en la reputación de la institución de salud, ya que un alto nivel de satisfacción refleja la excelencia en el servicio y puede atraer a más pacientes (41).	Dentro de la variable satisfacción de paciente se trabajará con 2 dimensiones, 7 indicadores y la escala de medición es Likert de 5 opciones.	Servicio personalizado	Amabilidad y respeto Profesionalidad de la enfermera Información Comodidad de la atención Confort de la sala de Emergencia La organización y Coordinación Atención recibida	Ordinal	Bajo Medio Alto

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica fue la encuesta, en el estudio se tomó dos instrumentos asociados a las variables de estudio, los instrumentos tienen una escala valorativa de tipo Likert de cinco opciones.

3.7.2. Descripción de instrumentos

En la investigación se realizó un instrumento compuesto por 20 preguntas para la primera variable y 10 preguntas para la segunda variable, estos instrumentos se tomaron de la autora Dra. Justina Luzmila Chalco Villarroel, la tesis es cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla 2019.

Tabla 3

Ficha técnica de la variable calidad de atención

Ficha técnica del instrumento: calidad de atención	
Denominación	Cuestionario de calidad de atención
Autor	Dra. Justina Luzmila Chalco Villarroel (2020)
Adaptado	Leyva Villalva, Liz
Año	2024
Administración	Individual
Estructura	20 ítems
Escala De Medición	Escala Likert
Duración	10 minutos

Nota: Ficha de recolección de datos de la variable relaciones interpersonales

Tabla 4

Ficha técnica de la variable satisfacción del paciente

Ficha técnica del instrumento: Satisfacción del paciente	
Denominación	Cuestionario de satisfacción del paciente
Autor	Dra. Justina Luzmila Chalco Villarroel (2020)
Adaptado	Leyva Villalva, Liz
Año	2024
Administración	Individual
Estructura	10 ítems
Escala De Medición	Escala Likert
Duración	10 minutos

Nota: Ficha de recolección de datos de la variable rendimiento laboral aboral.

3.7.3. Validación y confiabilidad

Para determinar la validación del instrumento de la variable 1, calidad de atención la autora Justina Chalco Villarroel, adapto un instrumento de la autora Gloria Rosales, la cual lo sometió por juicio de expertos obteniéndose la cualidad de aplicable; del mismo modo la prueba de confiabilidad respecto a la variable 1, calidad de atención se sometió a través del Alpha de Cronbach cuyo resultado fue de 0.885 el cual indica que es fiable, del mismo modo se calculo la prueba para sus dimensiones encontrado se para la dimensión técnico científico un valor de 0.792, para la dimensión humana un valor de 0.830 y para la dimensión entorno 0.709. Estos valores predeterminan que el instrumento es aplicable y fiable.

Para determinar la validación del instrumento de la variable 2, satisfacción del paciente la autora Justina Chalco Villarroel, adapto un instrumento de la autora susana granados con el instrumento llamado SUAUH-11, la cual lo sometió por juicio de expertos

obteniéndose la cualidad de aplicable; del mismo modo La prueba de confiabilidad respecto a la variable 2, satisfacción de pacientes se sometió a través del Alpha de Cronbach cuyo resultado fue de 0.890 el cual indica que es fiable, del mismo modo se calculó la prueba para sus dimensiones encontrado se para la dimensión servicio personalizado un valor de 0.900 y para la dimensión comfortable un valor de 0.830. Estos valores predeterminan que el instrumento es aplicable y fiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La información obtenida fue trasladada a un cuadro de tabulación en el programa Excel para después procesarlas y dar resultados básicos que nos permitirá dar conclusiones a las primeras observaciones, luego a través del Software SPSS. V.26 se observó el grado de confiabilidad y los valores estadísticos.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía. – La investigación se realizó, cumpliendo los parámetros de la institución en la investigación científica y además es de propia autoría.

Principio de beneficencia. - La investigación ayudo a que las instituciones Hospitalaria tenga alcance de calidad de atención de enfermería y buscar técnicas para mejorar la satisfacción de sus pacientes.

Principio de no maleficencia. - La investigación no busca atribuir los resultados de los encuestados de forma inadecuada es por ello por lo que la encuesta fue confidencial.

Principio de justicia. - La investigación indico los valores reales, cumpliendo las normas institucional e internacional.

CAPITULO IV.- RESULTADOS

4.1. Resultados

4.2 Presentación y análisis de los resultados

4.2.1 Análisis descriptivo

Cuando se analiza objetivo general de Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 5

Tabla cruzada de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un Hospital de Lima, 2024.

Calidad de atención	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad de atención	4	4.2	0	0.0	0	0.0	4	4.2
Media calidad de atención	8	11.7	40	51.7	0	0.0	48	63.3
Alta calidad de atención	0	0.0	22	30.0	4	4.2	26	33.3
TOTAL	12	15.0	62	81.7	4	4.2	78	100.0

Fuente: *Elaboración propia del autor*

Se muestra el resultado en la tabla 5, se observó que las variables calidad de atención y la satisfacción en el área de Emergencia de un Hospital de la Lima, 2024; se encontró que hay media calidad de atención y media satisfacción en 51.7%.

Cuando se analiza objetivo específico 1, de establecer la relación de la dimensión técnico científico de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 6

Tabla cruzada de la dimensión técnico científico con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un Hospital de Lima, 2024.

Calidad de atención	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad de atención	4	4.2	0	0.0	0	0.0	4	4.2
Media calidad de atención	8	11.7	53	67.5	0	0.0	61	79.2
Alta calidad de atención	0	0.0	10	14.2	4	4.2	14	17.5
TOTAL	12	15.0	62	81.7	4	4.2	78	100.0

Fuente: *Elaboración propia del autor*

Se muestra el resultado en la tabla 6, se observó que la dimensión técnico - científico de la calidad de atención y la satisfacción del paciente, se encontró que hay media en la dimensión técnico científico y media en la variable satisfacción en 67.5%.

Cuando se analiza objetivo específico 2, de establecer la relación de la dimensión humano de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 7

Tabla cruzada de la dimensión humano con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un Hospital de Lima, 2024.

Calidad de atención	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad de atención	4	4.2	0	0.0	0	0.0	4	4.2
Media calidad de atención	8	11.7	52	66.7	0	0.0	60	77.5
Alta calidad de atención	0	0.0	10	14.2	4	4.2	14	17.5
TOTAL	12	15.0	62	81.7	4	4.2	78	100.0

Fuente: *Propio*

Se muestra el resultado en la tabla 7, se observó que la dimensión humana de la calidad de atención y la satisfacción del paciente se encontró que hay media en la dimensión técnico científico y media en la variable satisfacción en 66.7%.

Cuando se analiza objetivo específico 3, de establecer la relación de la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 8

Tabla cruzada de la dimensión humano con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un Hospital de Lima, 2024.

Calidad de atención	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad de atención	4	4.2	0	0.0	0	0.0	4	4.2
Media calidad de atención	8	11.7	37	47.5	0	0.0	45	58.3
Alta calidad de atención	0	0.0	26	34.2	3	3.3	14	17.5
TOTAL	12	15.0	62	81.7	4	4.2	78	100.0

Fuente: *Propio*

Se muestra el resultado en la tabla 8, se observó que la dimensión entorno de la calidad de atención y la satisfacción del paciente se encontró que hay media en la dimensión entorno y media en la variable satisfacción en 47.5%.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1 Hipótesis general

Ho: NO existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis general

			Calidad de atención	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Satisfacción de pacientes	Coefficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

Nota: *Contrastación de la hipótesis general; fuente: programa SPSS versión 29.*

En la tabla 9; se observó que el coeficiente de correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente de 0.762, por lo cual hay una correlación positiva alta; además el valor de la significancia bilateral es de 0.000, por lo cual aceptamos la

hipótesis alterna y concluimos que la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis específica 1

Ho: NO Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H1: • Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis específica 1

		Técnica científica	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
	Técnica científica		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

Nota: *Contrastación de la hipótesis específica 1; fuente: programa SPSS versión 29.*

En la tabla 10; se observó que el coeficiente de correlación entre la dimensión y variable técnico científico y satisfacción del paciente de 0.872, por lo cual hay una correlación positiva alta; además el valor de la significancia bilateral es de 0.000, por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la calidad de atención de enfermería en su

dimensión técnica científica se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis específica 2

Ho: NO Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis específica 2

		Técnica científica	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,880**
	Técnica científica		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	78	78
	Satisfacción de pacientes		
	Coeficiente de correlación	,880**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	78	78

Nota: *Contrastación de la hipótesis específica 2; fuente: programa SPSS versión 29.*

En la tabla 11; se observó que el coeficiente de correlación entre la dimensión y variable técnico científico y satisfacción del paciente de 0.880, por lo cual hay una correlación positiva alta; además el valor de la significancia bilateral es de 0.000, por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la calidad de atención de enfermería en su

dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Hipótesis específica 3

Ho: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

H1: Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis específica 3

		Técnica científica	Satisfacción de pacientes
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
	Técnica científica		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	78	78
	Satisfacción de pacientes		
	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	78	78

Nota: *Contrastación de la hipótesis específica 3; fuente: programa SPSS versión 29.*

En la tabla 12; se observó que el coeficiente de correlación entre la dimensión y variable técnico científico y satisfacción del paciente de 0.875, por lo cual hay una correlación positiva alta; además el valor de la significancia bilateral es de 0.001, por lo cual aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la calidad de atención de enfermería en su

dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.

4.4 Discusión De Resultados

Con respecto al objetivo general, determinar la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción, se obtuvo como resultado entre las variables, calidad de atención y satisfacción del paciente de 0.762, por lo cual hay una correlación positiva alta; con una significancia bilateral es de 0.000, esta información coincide con Peña, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Estudio cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal y básica. Muestra de 120 pacientes. Resultado descriptivo, indica que el 67.8% de los pacientes hay una buena atención de calidad y el 48.4% hay una buena satisfacción; respecto al resultado inferencial el índice de correlación entre las variables fue 0.885 el cual es directa y muy alta. Esta información también coincide con Franco en su estudio tuvo como objetivo “Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente”. Estudio correlacional, la muestra es de 88 pacientes. Los resultados, descriptivo indica que el 78.2 % de los pacientes hay una buena atención de calidad y el 87.1% hay una buena satisfacción; respecto al resultado inferencial el índice de correlación entre las variables fue 0.920 el cual es directa y muy alta. Con lo cual concluimos que La calidad de atención se ha convertido en un requisito esencial para cualquier servicio de salud. A pesar del notable avance científico y tecnológico alcanzado en las últimas décadas, la complejidad de los servicios médicos ha llevado a un aumento en los errores médicos, con consecuencias adversas en términos de morbilidad, mortalidad y costos de atención. Aunque han surgido diversos modelos para medir la calidad de la atención, con frecuencia se implementan como procesos administrativos y gerenciales que están desconectados de la realidad del personal encargado de aplicarlos.

Con respecto al objetivo específico 1, determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un instituto especializado, se obtuvo como resultado que la dimensión y variable técnico científico y satisfacción del paciente de 0.872, por lo cual hay una correlación positiva alta; esta información coincide Ligña en su estudio tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del usuario con base en las expectativas del servicio al cliente”. Estudio utilizado correlacional, la muestra es de 379 pacientes. Resultados en cuanto a la estadística descriptiva se obtuvo el 47% está satisfecho con la labor y 68% en calidad de servicio, en cuanto a la estadística inferencial se obtuvo una correlación negativa de -0.260. Esta información también coincide con Álvarez en su estudio tuvo como objetivo “Diseñar un plan para mejorar la gestión de calidad en consulta externa y su relación con la satisfacción al usuario externo”. Estudio correlacional. Muestra fue de 460 pacientes. Los resultados relativo a la variable gestión de calidad el 68% indicaron un valor favorable y satisfacción 45%; resultado de la relación de Pearson de 0.795, le cual es alto. De los autores mencionados podemos indicar La capacitación técnico-científica implica la aplicación de conocimientos y tecnologías disponibles para abordar las necesidades de salud del usuario de manera científica, destacando así la competencia profesional. La necesidad de capacitar a las enfermeras, desde el punto de vista teórico, en materia ética, para que puedan demostrar en la práctica con su conducta moral, la aplicación de los principios, normas y valores éticos, tanto aquellos universalmente reconocidos como los propios de su cultura, sociedad y profesión, ha constituido la motivación para este artículo de reflexión, cuyo objetivo es apoyar a la docencia de enfermería en la aplicación del método científico de la profesión, el Proceso de Atención, visto desde el prisma de la ética y la bioética.

Con respecto al objetivo específico 2, determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de

Emergencia de un instituto especializado, se obtuvo como resultado entre la dimensión y variable técnico científico y satisfacción del paciente de 0.880, por lo cual hay una correlación positiva alta; esta información coincide con Mestanza en su estudio tuvo como objetivo “Analizar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo”. Estudio correlacional. Muestra de 320 pacientes. Resultados a las que llega el tesista la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados, la calidad de atención percibida es de 21% y la satisfacción del usuario es representado por el 41%. Esta información coincide con Torres en su estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente”. El Estudio correlacional. Muestra fue de 80 personas. Resultados según los cuadros estadísticos descriptivos, el 62% está de acuerdo con la calidad de atención de la enfermería y el 80% se siente satisfecho; además el índice de correlación alta de 0,700. De los autores concluimos la formación humana concierne con el desarrollo de actitudes, capacidades, valores y potencialidades expresivas que impactan en el crecimiento personal y social de un individuo mismos que provienen de la ignorancia de las posibilidades reales que cada ser humano tiene y que muchas de las veces son muy superiores a las que normalmente presenta. Esta formación deberá partir de la idea de ampliar, equilibrada y convenientemente las diferentes dimensiones del individuo que lo llevan a formarse plenamente como persona tanto en lo intelectual, lo social, personal y espiritual.

Con respecto al objetivo específico 3, determinar la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un instituto especializado, el coeficiente de correlación entre la dimensión y variable técnico científico y satisfacción del paciente de 0.875, esta información coincide con Sempertegui en su estudio tuvo como objetivo “Determinar satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia”, el estudio

es correlacional. La muestra fueron 120 pacientes. Resultados el 54.1% indican que hay satisfacción del usuario y el 62.5% brinda atención de calidad de nivel muy alto; además, el índice de correlación es alta de 0,870. Concluye que existe relación alta entre la calidad de atención y satisfacción. Del mismo Huaynamarca en su estudio tuvo como objetivo “Analizar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con respecto a la satisfacción de los pacientes de emergencia”. El Estudio es correlacional. La Muestra de 120 pacientes. Resultados 72% indico que la calidad de atención es aceptable y el 56% de atención y satisfacción. De los estudios concluimos el ambiente en el que trabaja la enfermera tiene un impacto directo significativo en la atención que brinda a los pacientes. Factores como la infraestructura adecuada, equipos modernos y de última generación, el apoyo constante del equipo interdisciplinario y un clima laboral positivo pueden influir en la calidad de los cuidados que se brindan. Por lo tanto, es crucial crear entornos favorables que estimulen la práctica de enfermería y mejoren los resultados de salud. Todo esto con el objetivo de garantizar una atención de salud óptima y excelente

CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera. – Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes en un hospital de Lima, 2024. Con un coeficiente de correlación 0.762, donde hay una correlación positiva alta.

Segunda. – Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica y la satisfacción de pacientes en un hospital de Lima, 2024. Con un coeficiente de correlación de 0.872, donde hay una correlación positiva alta.

Tercero. – Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de pacientes en un hospital de Lima, 2024. Con un coeficiente de 0.880, donde hay una correlación positiva alta.

Cuarto. – Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción de pacientes en un hospital de Lima, 2024. Con un coeficiente de correlación de 0.875, donde hay una correlación positiva alta.

5.2 Recomendaciones

- 1.- El estado peruano y las instituciones de salud pública deben realizar programas de capacitación y talleres sobre la calidad de atención en enfermería, con la finalidad de mejorar el índice de satisfacción de los pacientes.
- 2.- El estado peruano y las instituciones de salud pública deben realizar talleres de capacitación del área de enfermería, en el uso correcto de los mobiliarios e instrumentos del área de medicina.
- 3.- El estado peruano y las instituciones de salud pública deben brindar todas las herramientas (mobiliarios, enseres, medicinas, etc) necesarias al personal de enfermería para que realizase su trabajo de forma correcta y así mismo brindar capacitaciones psicológicas para tratar a los pacientes de forma asertiva, afectiva y emotiva.
- 4.- El estado peruano y las instituciones de salud pública deben hacer una evaluación sobre la infraestructura de las instituciones de salud, verificando si estos cumplen con los parámetros correctos para que el personal de enfermería realizase su trabajo de forma correcta, además se debe hacer una investigación mediante un cuestionario al personal de enfermería si la institución cuenta con la higiene correcta para atender a los pacientes.

Referencia bibliográfica

1. Arenal C. atención básica al cliente. MF1329 [Internet]. Madrid: Editorial Tutor formación; 2019 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5758305>
2. García R. Seguridad y salud. MF0075 [Internet]. La Rioja: Editorial Tutor formación; 2019 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5809979>
3. OMS (Organización Mundial de la Salud), actualización de la estrategia frente a la COVID-19. 2020. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/COVID-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10
4. OPS (Organización Panamericana de la Salud). COVID-19 and comorbidities in the Americas”. [Internet]. 2020. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53254/PAHOIMSPHECOVID19210003_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
5. Perera C., Nayak R., Nguyen L. Social brand engagement and brand positioning for higher educational institutions: an empirical study in Sri Lanka. J Mark High Educ [Internet]. 3 de julio de 2022 [citado 21 de diciembre de 2023];32(2):179-96. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08841241.2020.1841068>
6. Izquierdo A. Atención al cliente en el proceso comercial [Internet]. 2019 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/113432>
7. Campos H., Vásquez A., Mazzachiodi L., De Gouveia C. Desafíos en el cuidado de personas con Covid-19 en posición prono: apoyo al estudio internacional PRONeTect. J

- Wound Care [Internet]. 1 de enero de 2022 [citado 24 de abril de 2024];31(LatAm sup 5):6-9. Disponible en: http://www.magonlineibrary.com/doi/10.12968/jowc.2022.31.LatAm_sup_5.6
8. Montero R., Martínez C., Arias J. Ergonomía: productividad, calidad y seguridad [Internet]. 2019 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/126474>
 9. Lizarzaburu E., Chávez M., Barriga G. Gestión de operaciones y calidad [Internet]. 2018 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/136611>
 10. Piñas Mesa A, Chivato Pérez T. La relación médico-paciente: claves para un encuentro humanizado [Internet]. 2018 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=2178574>
 11. Peña J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados. Universidad Estatal Del Sur De Manabí; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/>
 12. Franco A. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes En Mediglobal S. A. [Guayaquil, Ecuador]: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
 13. Ligña G., Johanna S. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS Odontomédica. [Guayaquil - Ecuador]:

- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308
14. Álvarez L. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. [Guayaquil - Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
15. Chávez A. Percepción De La Calidad Del Cuidado De Enfermería En Pacientes Hospitalizados En El Hospital Universitario Del Caribe. [Cartagena- Colombia]: Universidad De Cartagena; 2018. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221609732011000100007
16. Mestanza C. Análisis de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los usuarios del Centro de Especialidades Centro Médico Social (CMS) de la ciudad de Guayaquil. [Guayaquil - Ecuador]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20134>
17. Torres J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. [Chincha - Perú]: Universidad Autónoma De Ica; 2021.
18. Rondón M. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes de emergencia, Clínica Divino Niño Jesús, Lima, Perú-2023. [Lima – Perú]: universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9883>

19. Sempertegui M, Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del servicio de emergencia del hospital Essalud Sullana I, junio 2021. [Lima – Perú]: Universidad San Martín De Porras; 2022. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui_BMC.pdf?sequence=1
20. Huaynamarca E. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta Villa Los Ángeles, Rímac– 2021. [2021]: Disponible en: Universidad Norbert Wiener; <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5571>
21. Briceño L. Satisfacción del usuario y calidad atención en el servicio de farmacia de un Hospital, Huancayo, 2022. [Huancayo - Perú]: Universidad Peruana Los Andes; 2023. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6304>
22. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud [Internet]. 2008 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/id/10204171>
23. Ortiz L. atención socioeducativa a personas con discapacidad y/o dependencia [Internet]. Barcelona: Octaedro; 2018 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=1881112>
24. Deulofefeu J. gestión de calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad [Internet]. 2012 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <http://site.ebrary.com/id/11059449>

25. Pérez M, editor. Auxiliar de enfermería. Volumen 1. 1a edición. Málaga, España: ICB Editores; 2021. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1Qxq2bQldRMqI3tasyPKvUIK7yJbLwsZK/view>
26. Bartomeo R, Sirino A, Corellano Bernabé. Conceptos de organización sanitaria: la salud con humanidad. Fundación H.A. Barceló; 2018. Disponible en: <https://search.bvsalud.org/portal/resource/es/bin-61491>
27. Ibáñez L. enfermería. Un viaje a través del cuidado de lo humano. S.L.: Ediciones Uis; 2022. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Enfermer%C3%ADa_Un_viaje_a_trav%C3%A9s_del_cuida.html?id=GzVsEAAAQBAJ&redir_esc=y
28. Martín J. Cuidados de Enfermería al paciente con trastornos de la conducta alimentaria (2a. ed.). Málaga: Editorial ICB; 2020. Disponible en: https://www.ala.org/alsc/awardsgrants/notalists/ncdm?docid=nSs:0622&Academia=Cuidados_de_enfermeria_al_paciente_con_trastornos.pdf
29. Rojas S. Autocuidado y primeros auxilios en tiempos de conmoción social. Santiago de Chile: Editorial Segismundo; 2019. Disponible en: <https://lanzasy letras.com/2019/11/libroslibres-autocuidado-y-primeros-auxilios-en-tiempos-de-conmocion-social/>
30. Smith S, Duell D, Martin B, Aebersold M, Gonzalez L. Habilidades para enfermería clínica. Volumen II. 9a. edición. Madrid: Pearson Educación; Disponible en: 2018. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/clinical-nursing-skills-basic-to-advanced-skills/P200000001843/9780134088334>

31. Chung, L. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral de la enfermera en el complejo hospitalario policía nacional del Perú “Luis Nicasio Sáenz” 2019. [Lima – Perú]: universidad Wiener; Disponible en: 2022. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7554>

32. Leiva A. Cuidado de enfermería en el quirófano aplicando técnica aséptica. Primera edición. Bogotá, Colombia: DGP Editores; 2020. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Cuidado_de_enfermer%C3%ADa_en_el_quir%C3%B3fano.html?id=MgEvEAAAQBAJ&redir_esc=y

33. Martín J. Actualización de procedimientos de atención y cuidados asistenciales al paciente (2a. ed.). Málaga: Editorial ICB; 2020. Disponible en: <https://elmundodellibrodigital.publica.la/library/publication/actualizacion-de-procedimientos-de-atencion-y-cuidados-asistenciales-al-paciente-1608316136>

34. Chavarro J. Cartilla laboral y seguridad social. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS; 2019. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Cartilla_laboral_y_seguridad_social.html?id=Bm9nnQAACAAJ&redir_esc=y

35. Restrepo J. Fundamentos de enfermería. Bogotá: Fondo Editorial CIB; 2020. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_enfermer%C3%ADa_Edici%C3%B3n_Prem.html?id=jZa-EAAAQBAJ&redir_esc=y

36. Moreno B, Garrosa E. Salud laboral. Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide; 2020. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>

37. Herrera M. Responsabilidad social y ética empresarial. Colombia: Ecoe Ediciones; 2020. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/04/Responsabilidad-social-y-etica-empresarial.pdf>
38. Navas E. Salud laboral de los trabajadores (2a. ed.). Málaga: Editorial ICB; 2018. Disponible en: <https://ebook.icbeditores.com/library/publication/salud-laboral-de-los-trabajadores-1608316726>
39. Palacios J. Anatomía y fisiología para enfermeras. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno; 2019. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Anatom%C3%ADa_y_fisiolog%C3%ADa_para_enfermeras.html?id=_QKSDwAAQBAJ&redir_esc=y
40. Zohara P, editor. Anatomía, fisiología y bioquímica: fácil para enfermeros. Panamá: Libromed Panamá; 2021. Disponible en: <https://axon.es/ficha/libros/9789962906124/anatomia-fisiologia-y-bioquimica-facil-para-enfermeros>
41. Mendiola I, Zarza P, Serrano H. Diseño sustentable y responsabilidad social. 1a ed. México: Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Arquitectura y Diseño: Plaza y Valdés; 2021. Disponible en: <https://es.zlibrary-asia.se/book/5690168/eb89c5/dise%C3%B1o-sustentable-y-responsabilidad-social.html>
42. Pulgarín M. Fundamentos de enfermería. Bogotá: Fondo Editorial CIB; 2020. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Fundamentos_de_enfermer%C3%ADa_Cuidado_del_p.html?id=KPtAMwEACAAJ&redir_esc=y

43. Torres C. gestión de la atención al cliente/consumidor [Internet]. Málaga: IC Editorial; 2018 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5810067>
44. González M., Díaz De Herrera P, Martínez L. Rol de la enfermera en el cuidado al final de la vida del paciente crítico. *Enferm Intensiva* [Internet]. abril de 2019 [citado 24 de abril de 2024];30(2):78-91. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130239918300567>
45. Sariego E. Estrategia de superación para la actuación profesional de enfermería en la prevención de factores de riesgo de la cardiopatía isquémica. La Habana: Editorial Universitaria; 2018. Disponible en: https://catalogo.fhycs.unam.edu.ar/Record/ELIBRO_EL91183
46. Jabaloyes J, Carot J, Carrión A. Introducción a la gestión de la calidad [Internet]. 2020 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/165233>
47. Govere L, Govere M. How Effective is Cultural Competence Training of Healthcare Providers on Improving Patient Satisfaction of Minority Groups? A Systematic Review of Literature. *Worldviews Evid Based Nurs* [Internet]. diciembre de 2016 [citado 24 de abril de 2024];13(6):402-10. Disponible en: <https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/wvn.12176>
48. Bradshaw A, Raphaelson S. Improving patient satisfacción with wait times. *Nursing (Lond)* [Internet]. abril de 2021 [citado 24 de abril de 2024];51(4):67-9. Disponible en: <https://journals.lww.com/10.1097/01.NURSE.0000736968.01359.e0>

49. Hooker S, Moloney-Johns J, McFarland M. Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review. *Hum Resour Health* [Internet]. diciembre de 2019 [citado 24 de abril de 2024];17(1):104. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-019-0428-7>
50. Mühlbacher A, Stolk E. Patient-Reported Satisfaction, Experiences, and Preferences: Same but Different? *Value Health* [Internet]. enero de 2023 [citado 24 de abril de 2024];26(1):1-3. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1098301522046915>
51. Polinski M, Barker T, Gagliano N, Sussman A, Brennan TA, Shrank WH. Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *J Gen Intern Med* [Internet]. marzo de 2016 [citado 24 de abril de 2024];31(3):269-75. Disponible en: <http://link.springer.com/10.1007/s11606-015-3489-x>
52. Martín J. Atención de necesidades del paciente. Málaga: Editorial ICB; 2021. Disponible en: <https://books.quares.es/catalogo/atencion-de-necesidades-del-paciente-higiene-eliminacion-y-cuidados-en-las-ulceras-por-presion/>
53. Vidal V. El estrés laboral. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza; 2019. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/El_estr%C3%A9s_laboral.html?id=AvKRDwAAQBAJ&redir_esc=y
54. Munévar Y. El cuidado de enfermería y las metas del milenio. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77817/9789587613520.pdf>

55. Molinuevo B. La comunicación no verbal en la relación médico-paciente. [Internet]. Barcelona: Editorial UOC; 2018 [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5308403>
56. Baena G. Metodología de la investigación. México D.F.: Larousse - Grupo Editorial Patria; 2014. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=jzZCDwAAQBAJ&redir_esc=y
57. Corbetta P. Metodología y técnicas investigación. MCGRAW-HILL Interamerican - m.u.a; 2007. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci.html?id=tEacMgAACAAJ&redir_esc=y
58. Ferreyro A, Longhi D. Metodología de la investigación. 2. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas; 2014. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=_V6yrQEACAAJ&redir_esc=y
59. Maldonado E. Metodología de la investigación social. Bogotá: Ediciones de la U; 2018. Disponible en: https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587628616_A34259692/preview-9789587628616_A34259692.pdf
60. Santiesteban Naranjo E. Metodología de la investigación científica. La Habana: Editorial Universitaria; 2014. Disponible en: https://www.academia.edu/74069071/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_Ern%C3%A1n_Naranjo

61. Monroy Á. Metodología de la investigación. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo; 2018. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=srhtzgEACAAJ&redir_esc=y

ANEXOS

ANEXO 1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2024.

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024? 	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024. • Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024. • Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de</p>	<p>VI.- Calidad de atención</p> <p>VI.1.- Técnica-científica</p> <p>VI.2.-Humana</p> <p>VI.3.-Entorno</p> <p>VD.- Satisfacción de paciente</p> <p>VD.1.-Servicio personalizado</p> <p>VD.2.- Servicio confortable</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hipotético deductivo • No experimental de corte transversal • Nivel: correlacional • Enfoque: cuantitativo <p>Población Muestra</p> <p>Población: 400 pacientes Muestra: 78 pacientes.</p> <p>Escala de medición</p> <p>Escala de Likert</p> <p>5.- Muy de acuerdo. 4.- Algo de acuerdo. 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-Algo en desacuerdo. 1.-Muy en desacuerdo.</p>

		pacientes en el área de Emergencia de un hospital de Lima, 2024.		
--	--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 1: calidad de atención	La calidad de atención se ha convertido en un requisito esencial para cualquier servicio de salud. A pesar del notable avance científico y tecnológico alcanzado en las últimas décadas, la complejidad de los servicios médicos ha llevado a un aumento en los errores médicos, con consecuencias adversas en términos de morbilidad, mortalidad y costos de atención. Aunque han surgido diversos modelos para medir la calidad de la atención, con frecuencia se implementan como procesos administrativos	Dentro de la variable calidad de atención se trabajará con 3 dimensiones, 12 indicadores y la escala de medición es Likert de 5.	Técnica Científica	Eficiencia Continuidad Seguridad	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Humana	Integralidad Información brindada Interés de las necesidades Amabilidad Ética		

y gerenciales que están desconectados de la realidad del personal encargado de aplicarlos (21).

Entorno

Comodidad
Ambientación
Limpieza
Orden

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variable 2: Satisfacción del paciente	La importancia de la satisfacción del paciente en el ámbito de la enfermería es fundamental para garantizar una atención de calidad. Cuando los pacientes se sienten plenamente satisfechos con el cuidado y la atención que reciben, se establece una conexión de	Dentro de la variable satisfacción de paciente se trabajará con 2 dimensiones, 7 indicadores y la escala de medición es Likert de 5 opciones.	Servicio personalizado	Amabilidad y respeto Profesionalidad de la enfermera Información Comodidad de la atención	Ordinal	Bajo Medio Alto

confianza y colaboración que contribuye significativamente a su bienestar y recuperación. Además, esta satisfacción del paciente tiene un impacto directo en la reputación de la institución de salud, ya que un alto nivel de satisfacción refleja la excelencia en el servicio y puede atraer a más pacientes (41).

Servicio
confortable

Confort de la sala
de
Emergencia

La organización y
Coordinación

Atención recibida

ANEXO 3.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a) docente, el cuestionario tiene por finalidad evaluar la calidad de atención en el área de emergencia de un hospital de Lima, para tal efecto solicitamos tu colaboración en la participación de este cuestionario.

Es importante indicar que sus respuestas sean totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola de las siguientes alternativas:

5. Muy de acuerdo.
4. De acuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
1. Muy en desacuerdo

VII.- Técnico- científico	1	2	3	4	5
1.- El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.	1	2	3	4	5
2.- La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio	1	2	3	4	5
3.- Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.	1	2	3	4	5
4.- La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).	1	2	3	4	5
5.- Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.	1	2	3	4	5
6.- La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizara	1	2	3	4	5
VI2.- Humano	1	2	3	4	5
7.- La enfermera le saluda y trata por su nombre	1	2	3	4	5
8.- La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha	1	2	3	4	5
9.- La enfermera le brinda un trato amable	1	2	3	4	5

10.- La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.	1	2	3	4	5
11.- La enfermera acude oportunamente al llamado.	1	2	3	4	5
12.- La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas	1	2	3	4	5
VI3.- Entorno	1	2	3	4	5
13.- La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.	1	2	3	4	5
14.- El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.	1	2	3	4	5
15.- Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.	1	2	3	4	5
16.- La enfermera le hace participar en su Autocuidado.	1	2	3	4	5
17.- La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.	1	2	3	4	5
18.- La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.	1	2	3	4	5
19.- La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa	1	2	3	4	5
20.-La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.	1	2	3	4	5

Fuente: Dra. Justina Luzmila Chalco Villarroel, la tesis es cuidado de enfermería y satisfacci3n de los usuarios externos en el t3pico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla 2020. Quien a su lo adapto de Gloria Maritza, Rosales Ponte, la tesis calidad de atenci3n de la enfermera y satisfacci3n del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DE PACIENTE

Estimado(a) docente, el cuestionario tiene por finalidad evaluar la satisfacción de paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, para tal efecto solicitamos tu colaboración en la participación de este cuestionario.

Es importante indicar que sus respuestas sean totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola de las siguientes alternativas:

5. Muy de acuerdo.
4. De acuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
1. Muy en desacuerdo

VD.- SATISFACION DE PACIENTE						
	VD1.- Servicio Personalizado	1	2	3	4	5
1.	¿Cómo calificaría el trato del personal de enfermería que le atendió durante su proceso de recuperación en el área de emergencia?	1	2	3	4	5
2.	¿Cómo valora la amabilidad y respeto con que le trataron las enfermeras?	1	2	3	4	5
3.	¿Cómo valora la calidad de atención en el área de emergencia de las enfermeras que le atendieron?	1	2	3	4	5
4.	¿Cómo valora, en general, la información que le dio la enfermera en el área de emergencia sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5
5.	¿Cómo valora la comodidad en la atención en el área de emergencia que le dio el personal de enfermería?	1	2	3	4	5
6.	¿Cómo valora el tiempo de espera del personal de enfermería que le atendió en el área de emergencia?	1	2	3	4	5
7.	¿Cómo valora la capacidad de tranquilizarle y el apoyo ofrecido por la enfermera en el área de emergencia?	1	2	3	4	5
	VD2.- Servicio Confortable	1	2	3	4	5
8.	¿Cómo valora el confort en el área de emergencia donde le atendieron?	1	2	3	4	5
9.	¿Cómo valora la organización y coordinación de las enfermeras en el área de emergencia?	1	2	3	4	5
10.	¿Cómo valora la atención recibida por la enfermera en el área de emergencia?	1	2	3	4	5

Fuente: Dra. Justina Luzmila Chalco Villarroel, la tesis es cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del hospital de ventanilla 2019

ANEXO 4.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales laborales y el rendimiento laboral. Antes de decidir si desea participar o no tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo. No debe de dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Investigador: Liz Magaly Leyva Villalva

Propósito del estudio: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de pacientes en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2024.

Participantes: profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2024.

Participación voluntaria: Su participación es totalmente voluntaria pudiendo decidir si desea o no retirarse en cualquier momento de la investigación.

Beneficios por participa: Tendrá a su disposición los resultados de la investigación que le ayudará a conocer más sobre cómo llevar una buena salud

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: No tiene ningún costo por la participación

Remuneración por participar

Confidencialidad: La información que usted nos brindara estará protegido y solo los investigadores tendrán acceso a ellos; además de que no fue identificado cuando los resultados sean publicados

Renuncia: Usted es libre de retirarse en cualquier momento de la investigación

Consultas posteriores: Si usted tiene alguna duda o inquietud durante la investigación no dude en acudir a los investigadores.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

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

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico:

.....
FIRMA

ANEXO 5.- DATOS DEL INSTRUMENTOS

	V1: CALIDAD DE ATENCION																				V2: SATISFACCION DEL PACIENTE									
	Técnico- científico						Humano						Entorno								Servicio Personalizado							Servicio Confortable		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
1	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	5	5	
2	4	3	3	2	5	2	4	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	
3	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	
5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3
7	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4
8	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2
9	2	3	4	4	3	5	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3
10	5	1	4	4	5	4	5	1	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	2	5
11	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1
13	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
17	5	1	1	3	5	1	5	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4
18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3
20	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
21	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4
23	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5
24	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
25	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3
26	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3
27	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4
28	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	5	5	4	5	4
29	5	4	5	5	2	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4
30	5	5	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
31	4	2	4	4	5	3	5	2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
32	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
33	4	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
34	5	4	5	5	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4
35	5	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4
36	4	4	5	5	1	3	2	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5

37	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	
38	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
40	5	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
41	4	1	2	3	5	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	
42	3	2	3	2	5	2	4	2	2	3	4	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	4	3	
43	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	2	2	5	5	
44	2	3	2	2	5	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	
45	5	4	5	5	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	
47	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3		
49	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	
50	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	4	2	
51	5	4	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	
52	4	3	4	3	5	4	5	1	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	1	1	1	1	2	5	5	5	2	5	
53	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	
54	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	
55	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
57	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
58	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
59	2	1	3	3	5	1	5	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3	3	4	2	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4	
60	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
61	4	5	5	5	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	5
62	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
63	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
64	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	
66	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	
67	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
68	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	
69	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4	
70	4	5	5	5	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	
71	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
72	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
73	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4
74	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	
75	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	
76	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
77	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	
78	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4	

● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-12-08 Submitted works	<1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
4	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-02-23 Submitted works	<1%
7	Universidad Alas Peruanas on 2019-08-03 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-02-04 Submitted works	<1%