



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de
emergencia de una clínica privada de Huaraz – 2024

Para optar el Título de

Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Trujillo Ticra, Martha Delcy

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2691-1382>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

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

Lima – Perú

2024

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

Yo, Trujillo Ticra, Martha Delcy, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una clínica privada de Huaraz – 2024", Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:377384250, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Trujillo Ticra, Martha Delcy
 DNI N° 46031602



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

Lima, 05 de Julio de 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: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del <u>trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, caratula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, salud y permitirme vivir un nuevo comienzo cada día, por ser mi fortaleza que con su mano de fidelidad siempre me sostiene en los momentos difíciles y me acompaña a donde quiera que vaya.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento y gratitud a Dios padre celestial, quien con su amor, sabiduría y bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes durante todo este proceso.

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

JURADO

Presidente : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Secretario : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Vocal : Mg. Peña Guerrero, Leslie Elizabeth

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	Iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5

1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas	26
3. METODOLOGÍA	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	27

3.3. Tipo de investigación	27
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.6. Variables y operacionalización	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.9. Aspectos éticos	36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1. Cronograma de actividades	38
4.2. Presupuesto	39
5. REFERENCIAS	40
ANEXOS	54

Anexo 1: Matriz de consistencia	55
Anexo 2: Instrumentos	56
Anexo 3: Consentimiento informado	57
Anexo 4: Informe de originalidad	58

RESUMEN

En presente trabajo de investigación se identificará la relación de dos variables en estudio las cuales son: La calidad de atención de enfermería: brinda una atención de manera individualizada, sistemática, continua, humanizada y oportuna. Mientras que la satisfacción, es toda percepción del usuario que tiene un valor significativo, donde está relacionada con la atención brindada por el enfermero (a). Tiene como **Objetivo:** determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz - 2024. **Materiales y Metodología:** El estudio es de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal; se aplicará a una muestra de 105 obtenida por la ecuación de poblaciones finitas, de una población de 200 usuarios del Servicio de Emergencia de una Clínica Privada, 2024, mediante dos instrumentos: Un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y otro para la satisfacción del usuario, la estadística será de manera descriptiva (prueba de estaninos) y la correlación de Rho de Spearman, con una interpretación de hallazgos por evidencia de tablas y gráficos a fin de determinar la asociación de las hipótesis expuestas.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de emergencia.

ABSTRACT

In this research work, the relationship between two variables under study will be identified, which are: The quality of nursing care: provides care in an individualized, systematic, continuous, humanized and timely manner. While satisfaction is any perception of the user that has a significant value, where it is related to the care provided by the nurse. **Its objective:** to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of a Private Clinic, Huaraz - 2024. **Materials and Methodology:** The study has a quantitative approach, a hypothetical/deductive method, basic type, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design; It will be applied to a sample of 105 obtained by the equation of finite populations, from a population of 200 users of the Emergency Service of a Private Clinic, 2024, using two instruments: A questionnaire for the quality of nursing care and another for satisfaction. of the user, the statistics will be descriptive (stanin test) and Spearman's Rho correlation, with an interpretation of findings through evidence from tables and graphs in order to determine the association of the stated hypotheses.

Key words: Quality of care, user satisfaction, emergency service.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según OMS (Organización Mundial De Salud), El profesional de enfermería es irremplazable en sistema de salud, siempre mostró estar en primera línea de lucha contra las epidemias y pandemias. En el año 2020 a nivel mundial se hizo un examen sobre la postura de enfermería, se encontró carencias de inversión en materia de formación, empleo y liderazgo para reforzar al personal así aliviar y mejorar la salud de la población (1).

Según OMS, la causa deficiente de calidad de atención que ofrece el personal de salud y atribuye enfermedades. Cada año hay 5,7 y 8,4 millones de muertes sobre todo en países de bajo y mediano ingreso, ocurre 15% de muertes. El 60% es a causa de infecciones. En países de ingresos altos de 10 pacientes atendidos 1 sufre agravio al recibir atención, se calcula de 100 pacientes hospitalizados 7 contrae una infección relacionada con la atención sanitaria (2).

Hoy en día, los profesionales de enfermería buscan la mejoría continua en atención de calidad de pacientes, desde que ingresan al centro hospitalario hasta su egreso del paciente. Al hacer una evaluación de pacientes sobre la percepción de la calidad de atención, se obtuvo 1.97 puntos de satisfacción global. Mas de la mitad de pacientes indican estar conformes con la atención recibida, 67.8% con cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos 18.9% (3).

Los estudios realizados a nivel mundial en los últimos años, a los pacientes sobre la satisfacción y calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, 67% Kenia, 69% Irán y 33% Irak. En Ghana, Brasil y Egipto se obtuvo el resultado sobre el grado de satisfacción de pacientes asociado a cuidados de enfermería era alta en semejanza con India, los pacientes en mayoría tenían mala impresión sobre los cuidados de enfermería (4).

Según estudio realizado en Ecuador sobre la satisfacción de usuarios con atención recibida en área de emergencia, la enfermería (o) como primer contacto con el paciente predominó, donde brindó un trato de calidad y agradable un 44 % de la muestra, la mayoría fueron mujeres un 66 %; un 49 % refirieron que fue atendido en 30 minutos de espera. El 75 % dijeron que la calidad y atención de enfermería fueron satisfactorios (5).

Según la Organización Panamericana de Salud (OPS) y OMS. La enfermería abarca la atención y el cuidado de manera colaborativo en todas las etapas de vida, tanto de personas enfermos y sanos. Mucho de los países son líderes en los equipos de salud multidisciplinarios, ofrecen variedad de servicios de salud en todos los rangos. Para lograr la salud universal, se debe asegurar la cantidad, calidad e importancia de la fuerza laboral de enfermería (6).

El Ministerio de Salud (MINSA) refiere que la calidad de atención es un conjunto de funciones que ejecutan las instituciones prestadoras de salud al momento de ofrecer atención, desde punto de vista humano y técnico para lograr un grado de eficiencia deseado así lograr la

satisfacción total de pacientes. En el área de emergencia el personal se encarga de velar por la salud de pacientes. brinda servicio las 24 horas del día a todo paciente con prioridad I-II (7).

En investigación hecha sobre satisfacción del usuario y la calidad de atención. El 60,3% dependieron básicamente de las dimensiones de seguridad, empatía con un 86,8 % y con respecto a la satisfacción el 80,3 %. insatisfechos 57,1 %, respecto a dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud un 55,5% de insatisfacción. El sector salud debería de crear un plan con el objetivo de perfeccionar el trato humanizado de pacientes (8).

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reportó que el 60,2% refirieron que es extenso el tiempo de espera. Un 90.4% de personas sacan cita en las clínicas, 73,4% (MINSAL) 45,4% en (EsSALUD). El 49,3% indicaron demora en la atención, 34,4% indicó maltrato en atención y 18,1% falta de insumos en farmacias. El 70.1% dicen estar satisfechos, 21,5% indican no estar satisfechos y un 8,3% estuvo no complacido (9).

El brindar un trato humanizado es la de satisfacer las necesidades básicas y las expectativas del usuario en el área o servicios de emergencia, contando con los recursos humanos y los equipos necesarios, para lograr un grado de máximo complacencia del usuario. La investigación realizada en hospital Hipólito Unanue se llegó a concluir que “más de la mitad de los pacientes (58,3 %) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de emergencia” (10).

En la actualidad se observa la deshumanización en la atención de pacientes en distintas áreas. Al servicio de emergencias acuden pacientes por distintas patologías (accidentes, enfermedades, etc.) que ponen en peligro la vida de los pacientes, los profesionales que se encuentran en esta área están capacitados para actuar de manera rápida ya que el tiempo de atención a los pacientes es crucial.

1.2. Formulación del problema

1.1.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción De Pacientes Del Servicio de Emergencia De Una Clínica Privada, Huaraz - 2024?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión componente científico/técnico y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión componente humano y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión componente entorno y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la dimensión componente científico/técnico y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la dimensión componente humano y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.
- Identificar la relación entre la dimensión componente del entorno y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación se justifica hipotéticamente por Teoría de los Cuidados de Kristen Swanson y Hildegard Peplau “Modelo de Relaciones Interpersonales”, porque aportará información mediante la revisión bibliográfica sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia; con el fin de obtener resultados, así fundamentar a su vez comprender como se produce la relación entre ambas variables, permitiendo innovar información para perfeccionar la calidad de atención a los

pacientes con el fin de optimizar la satisfacción en el servicio sanitario a la vez aportara información actualizado a los futuros investigadores.

1.1.2 Metodológica

La metodología de la investigación estará justificado por medio de logro de los objetivos planteados permitiendo el empleo de técnicas de investigación mediante el cuestionario CARE-Q de satisfacción y un cuestionario para valorar la calidad de atención de enfermería, ya que pasara por un proceso de validez y confiabilidad, de los instrumentos con la cual se podrá recolectar información y con la metodología cuantitativa que se va a emplear, les servirá a otros investigadores como modelo para que realicen estudios, relacionados a la salud, de esta manera contribuir en el progreso del sistema sanitario.

1.1.3 Práctica

Se centra en entender la conexión que existe entre las dos variables en investigación, una vez obtenido los resultados se pueda entender el tamaño o grandeza del dilema de esta manera mejorar en varios aspectos de la calidad de atención, en el presente estudio se obtendrá información sobre la percepción de los pacientes sobre la satisfacción de atención de parte del profesional de enfermería en el área de emergencia, respaldado en las experiencias, relación paciente – enfermero y su entorno de acuerdo a eso reconsidera nuevas formas de ofrecer una calidad de atención a los pacientes que acuden por área de emergencia.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La presente investigación se llevará a cabo en el año 2024.

1.5.2 Espacial

El estudio se efectuará en el área de emergencia de una clínica privada - Huaraz-
Ancash.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Los pacientes que asisten al área de emergencia en busca de atención, cumpliendo con el código de ética de investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Leyes (11), el año 2021, en Ecuador, tuvo como objetivo de “Analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio y su relación con el grado de satisfacción en la atención del usuario que asiste a la emergencia del Centro de Salud Tipo C de San Rafael”, el método de estudio fue de tipo cuantitativo, tuvo como muestra 97 usuarios a las cuales se les aplicó los 2 cuestionarios. Para la recolección de datos utilizó como instrumento la encuesta auto administrable conformado por tres aspectos a evaluar: comunicación, profesionalidad y comodidades. La cual se llegó a obtener los siguientes resultados: Sobre la comunicación de paciente y profesional de enfermería el índice fue de 90% las cuales dijeron siempre es bueno. Llegando a la siguiente conclusión sobre el nivel de confiabilidad al personal de salud el 98% fue satisfactoria. El 58% dijeron que fue muy bien relacionado a la preparación del personal de enfermería, el 47% dijeron que la preocupación por resolver dilemas fue como bien y un 89% dijeron bien sobre la resolución rápida de algún problema del usuario.

Burnet (12), en el año 2020, Argentina, como objetivo fue “Describir la percepción que tiene el personal de Enfermería de Clínica y Maternidad Rincón con respecto a los cuidados de calidad que brinda a los usuarios y Determinar el grado de satisfacción que perciben los usuarios con respecto a la calidad de los cuidados prestada por el personal de Enfermería”. La metodología

de estudio fue de tipo cuantitativa, de estudio descriptivo y de corte transversal. En donde tuvo dos instrumentos, uno de ellos se aplicó a 34 personales y otro a los 50 usuarios. La variable Grado de Satisfacción del Usuario, determinada por la dimensión Resultado. Llegando a la siguiente conclusión: El profesional en cuanto a las dimensiones proceso y estructura refirieron estar conformes con la calidad de los cuidados recibidos, no notaron ningún aspecto negativo de los mismos, en cuanto a la satisfacción de los pacientes es buena relacionado a los cuidados recibidos y con respecto a la información y educación adquirida para el alta del paciente fue negativa.

Uprijitno et al. (13), en el año 2020, en Indonesia, como objetivo fue de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Hospital Católico Budi Rahayu Blitar”. El estudio fue de tipo correlacional, y de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Estuvo conformada por 80 pacientes internos del lugar como muestra, a quienes se les aplicó el cuestionario para poder medir las variables de investigación. Obteniendo como resultado los siguientes: los usuarios se encontraban “satisfechos” como “muy satisfechos” con relación al comportamiento de cuidado de los enfermeros en el Hospital Católico con un 92,5%. Asimismo, con respecto a la prueba de Spearman se muestra un P-valor de 0,000 y $r=0,618$. Llegando a la siguiente conclusión se encontró una correlación positiva y fuerte entre la variable calidad del cuidado enfermero y la variable satisfacción del paciente.

Gómez (14), el año 2021, En Ecuador, como objetivo tuvo “evaluar la calidad de atención del personal de enfermería según la percepción de pacientes asistidos en el Centro de Salud de San Antonio 2021.” Tuvo como estudio de enfoque cuantitativo, corte transversal y correlacional, aplicando el método deductivo. Según el levantamiento de datos, los usuarios que recibieron

atención en el Centro de Salud San Antonio se encuentran en mayor porcentaje, con respecto a la edad, en el intervalo de 15 a 64 años, del total de la población el 63%, ósea los habitantes en su mayoría están relacionados al grupo de adultos jóvenes. Por otro lado, según los datos estadísticos de la Unidad Operativa, el grupo etario de pacientes atendidos de manera semanal son aproximadamente 80 pacientes. Según la investigación los resultados obtenidos reflejan alto en un 34.25% con relación al grado de satisfacción de su población en parcialidad con el nivel medio, el 34.19%, y 6% un porcentaje muy bajo se sienten conformes en la atención debido a diversos factores que requieren a ser investigados más a profundidad en los futuros estudios.

Caicedo Y. (15), en el año 2020, Ecuador, tuvieron como objetivo de investigación, “evaluar la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en el área de emergencias del Hospital Básico Limones”. El estudio fue de corte transversal, enfoque cuantitativo -cualitativo y descriptivo. La población y muestra estuvo constituido por un total de pacientes. Llegando a adquirir a los siguientes resultados, que cerca de la mitad de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención recibida. A pesar de todo esta cifra disminuyó debido al tiempo de demora en la atención y asimismo la reducción de 18 con relación a la privacidad. Concluyendo que la atención brindada por parte del profesional de enfermería, los medios ergonómicos y comunicacionales, fue evaluada como regular.

Conde (16), en el año 2020, Ecuador, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil-Ecuador,2020”. Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo-trasversal-correlacional, tuvo como población fue 9175 usuarios y

como muestra 168 usuarios a las cuales se aplicó la encuesta mediante un cuestionario la cual evaluaron satisfacción del usuario y la calidad de atención percibido. Obteniendo como resultado, un 37,5% de los pacientes calificaron en un bajo nivel a la calidad de atención, y un 28,6% de los usuarios se encontraron insatisfechos. Un 40,5% de los pacientes calificaron en nivel medio a la calidad de atención, de este grupo de población un 31,5% dijeron estar medianamente conformes. Asimismo, un 22,0% de los pacientes calificaron un nivel alto, y 17,3% mencionan estar satisfechos. Llegando a concluir que hay una correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención y también existió correlación entre las dimensiones de la calidad de atención fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gonzales et al. (17), en el año 2020, Piura, en su investigación “Determinar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el área de Emergencias del Centro de Salud Tambo grande I-4, Piura, 2020”. La metodología fue un enfoque cuantitativo, no experimental, la muestra estuvo constituida por 102 participantes, a quienes se les aplicó un cuestionario CARE Q, de Sepúlveda, con una confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach 0.891. Como resultado obtuvieron: el 79.41% de los participantes están medianamente satisfechos frente al cuidado enfermero; en cuanto a las dimensiones la mayoría se siente medianamente satisfecho: accesibilidad 72.55%; conforta 49%; explica y facilita 67.5%; se anticipa 74.5%; no obstante, en cuanto a las dimensiones de accesibilidad, monitoreo y seguimiento; se anticipa, explica y facilita existe una ligera insatisfacción. Concluyeron que a pesar de que en gran mayoría

la satisfacción del usuario es mediadamente satisfecha, existe mayor insatisfacción en la dimensión explica y facilita debido a que refieren que se emplean lenguajes técnicos que no comprende.

Moran (18), en el año 2021, Piura, tuvo como objetivo “Evaluar la calidad de servicio y la atención integral de enfermería en el área de Emergencia del Hospital Guayaquil 2021”. De enfoque cuantitativo y diseño no experimental, tuvo una muestra de 90 usuarios a los cuales se les aplico el instrumento CARE Q. Resultados: el 42% de enfermeros son educados con el usuario, además estos últimos manifiestan que la atención que reciben es lenta y desorganizada 31%; en cuanto a 46% de encuestados refiere que la enfermera explica los cuidados que deben de tener, 37% de usuarios considera que la atención recibida es buena y tolerable. Se concluye que la calidad de atención de enfermería que recibe el usuario de salud es medianamente buena considerando cada eje estudiado.

Rodríguez et al. (19) en el año 2023, Lima, tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú”. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional, conformada por 105 participantes, se les aplico 2 cuestionarios. Cuestionario de la calidad de atención de enfermería y SERVQUAL modificado. Como resultado la calidad del cuidado de enfermería el 53.3% presenta un nivel alto, 46.7% nivel medio. Concluyeron que existe relación entre ambas variables ya que son proporcionales entre sí.

Zúñiga (20), el año 2020, Lima, tuvo como objetivo “determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020.” La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo el diseño de investigación, correlacional, de corte transversal. Estuvo constituida la población objetiva de 3,707 usuarios del servicio de emergencia. La muestra se obtuvo aplicando la fórmula de poblaciones finitas conformando 348 usuarios las cuales fueron atendidos en el servicio de emergencia. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario de Likert como instrumento. Obteniendo como resultado un 90.5% fue regulara con respecto al cuidado de enfermería, un 84.8% del total refirieron que fue indiferente con relación a la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, con relación entre los variables fue indiferente y regular con un 72,8%. Llegando a concluir que si existe relación entre las dos variables en estudio (calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario) ($p=0,011$).

Reyes (21), en el año 2021, Trujillo, su objetivo de estudio fue “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias”. Fue de enfoque cuantitativo, no experimental de alcance correlacional; el estudio tuvo una muestra de 179 usuarios a quienes se les aplicó una encuesta sobre la calidad de cuidado y la satisfacción. Se obtuvo como resultado el 56.4 refiere un cuidado regular, el 23.5% un cuidado bueno y el 20.1% un cuidado deficiente; por otro lado, la satisfacción de los usuarios refiere insatisfacción en un 75.4% y el 24.6% satisfecho. El autor concluye la existencia de relación entre ambas variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

La organización mundial de la salud define a la calidad de atención como un grado que el sistema sanitario brinda atención a los pacientes, familias y a la población en general, donde las personas son los beneficiarios obteniendo como resultado el aumento de una salud deseado. Los profesionales de la salud se enfocan a los conocimientos científicos fundamentados con la evidencia, esto permitiendo una cobertura sanitaria total. Para que la atención sea de calidad debe de cumplir algunos criterios; tiene que ser una atención segura, eficaz, enfocado a los pacientes, equitativo, oportuno, integral y eficiente. La calidad de atención a modo de características propias de los servicios de salud, a partir de actividades en el primer nivel de atención que fomenten la autonomía y autocuidado en beneficio de la población (22).

Según Donabedian, la calidad de atención es cuando los profesionales de la salud aplican su más alto nivel de conocimientos para brindar la atención y todas las mejoras posibles en la salud de la población en general, haciendo el uso adecuado de los recursos materiales y humanos para lograr la cobertura y la aceptación por parte de los pobladores en cuestión de cuidado. Asimismo, el grado de calidad de atención es lograr cumplir con los requerimientos de las necesidades de los pacientes, alcanzando un equilibrio de los beneficios y los riesgos en cuestión de la salud (23).

Asimismo, también refiere que la calidad es la interpretación de dos ejes: los valores y el propósito de la atención, los cuales son los que aseguraran el éxito en el sistema de atención, para ello se debe de observar e identificar las fortalezas y falencias que pueden ser corregidas. El

modelo de la calidad de atención de Donabedian se centra en la teoría de sistemas que evalúa la calidad de la práctica hospitalaria mediante 3 puntos: la estructura como las condiciones en las que se llega a dar la atención empleando recursos humanos y materiales; el proceso como las actividades realizadas que comprenden la atención y la ejecución de cada servicio por medio de los profesionales dentro de sus disciplinas promoviendo la interacción entre el paciente, la prevención y la educación; por último los resultados hacen referencia a los atributos de la atención: comportamiento, satisfacción y conocimiento del usuario (23).

Según Gonzales, hace mención que la calidad de atención en salud es la disposición de servicios de salud en amoldarse según la necesidad del usuario, aplicando los conocimientos científicos más amplios. La finalidad es que el usuario que acude a un establecimiento de salud encuentre la satisfacción y el beneficio en su máximo esplendor. Consiste aplicar la tecnología, ciencia y el conocimiento maximizando la rentabilidad en salud sin incrementar los riesgos. Se busca la estabilidad entre el riesgo y beneficio con la atención proporcionada (24).

2.2.2. Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención de enfermería se basa en variedades de actividades que lo realizan en los servicios sanitarios dirigido a los pacientes y población en general, con la finalidad de obtener resultados positivos y deseados. Se aplica la información de manera técnica y humana, la calidad de instituciones sanitarios debe de ser: seguro, eficaz centrado en los pacientes. Tiene que ser basado en evidencias para así poder obtener la protección universal en el sector salud (25).

La calidad de atención se refiere a la capacidad y los medios que se utilizan para alcanzar la recuperación de la salud de los pacientes. Es el talento que tienen para brindar cuidado obteniendo la composición de la salud del individuo, por lo tanto, la enfermera debe impartir información cumpliendo las características y las acciones de manera humanizado, empático, con calidez y seguridad permitiendo la recuperación del paciente (26).

La calidad de atención también está ligada en cómo está la organización, asimismo no solo se basa en dar un nuevo servicio a la persona. En la actualidad se habla de producir más cantidad tanto en servicios y productos y esta actividad debe de ser más competitivo. Por ello es primordial que haya una calidad de atención porque ya que es un factor muy importante en los servicios sanitarios, la salud de los pacientes dependerá de cómo brinda atención el personal de enfermería, el desempeño debe de ser optimizado regularmente (27).

Asimismo, es considerado como un hecho que realiza la enfermera en la gestión del cuidado crea un lazo entre 2 a más personas para brindar atención al usuario, cumpliendo con todas las medidas de prevención durante todo el proceso de la enfermedad y finalmente recomponer al paciente. El proceso de atención de enfermería (PAE) consiste en la ejecución usando el método científico en las actividades de enfermería la cual ayuda en ofrecer el cuidado de manera sistemática, racional y lógica donde es primordial para realizar en la zona de emergencia (28).

Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Dimensión 1: Técnico / científico:

El aspecto técnico científico se relaciona a la búsqueda de perfección en las atenciones y los procedimientos seguros la cual tienen que estar respaldado de manera científica para aplicar en el paciente, cumpliendo con una atención de calidad y ética en bien del usuario (29).

En esta dimensión técnico, la atención de enfermería se interpreta el desenvolvimiento y el desempeño perfecto en cada procedimiento y técnica que realiza evidenciando su conocimiento técnico y científico; acatando con las indicaciones del médico de manera eficiente proporcionando una atención de calidad, oportuna, continua, evitando algunas situaciones que ponen en riesgo la salud del paciente (29).

Es una agrupación de desarrollo científico y la competencia de los profesionales; aprovechando la tecnología con fundamento científico durante la atención de la persona o usuario, de esta manera obtener un diagnóstico a la vez un tratamiento adecuado, cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad. En seguida se describen las siguientes dimensiones:

- **Efectividad:** Es la obtención de mejoría en la salud de la persona y población en general.
- **Eficacia:** Es la utilización de las normas y técnicas administrativas de manera adecuada en bien de la salud de las personas en general.
- **Eficiencia:** Se basa en el manejo correcta de recursos para adquirir los resultados

de manera positivo.

- **Continuidad:** Brindar servicio de manera continua y constante sin paralizaciones.
- **Seguridad:** Es buscar mejorar los servicios sanitarios y aminorar los riesgos de salud del paciente.
- **Integralidad:** El paciente que acude a una institución prestadora de servicios de salud debe de recibir una atención integral (30).

Dimensión 2: Humana:

Por otro lado, la Dimensión Humana conecta los aspectos interpersonales en la atención teniendo en cuenta los principios éticos, las características personales del usuario y la de odontología profesional, con la finalidad de brindar cuidados completos e integrales. La Dimensión entorno propone las facilidades dadas al usuario para el acceso a las atenciones en salud (31)

La atención de manera humanizado es primordial por lo que es razón de ser de los sistemas sanitarios, las características son: “las relaciones interpersonales proveedor - usuario, información completa veraz, respeto a los derechos humanos, oportuna entendida por el usuario, en sus percepciones y necesidades, interés manifiesto en la persona, empatía y amabilidad, trato cálido, cordial y empático durante la atención” (32).

La atención de calidad de manera humanizado está relacionada con la amabilidad durante el contacto enfermera – paciente siendo empático, la cual muestra las ganas de apoyar y ayudar al paciente con la finalidad de satisfacer las necesidades y calmar sus dolencias teniendo en conocimiento que el ser humano es un ser Biopsicosocial (32).

Es una interrelación entre el usuario y el profesional de enfermería, respetando los derechos de los pacientes, el usuario es considera como un ser único, donde necesita todos los cuidados especiales del profesional de la salud; la cual tiene que recibir un cuidado humanizado (tratado como un ser humano único) (33).

Dimensión 3: Entorno:

El entorno donde se va brindar atención de salud debe de cumplir una serie de requisitos como: la privacidad, comodidad, ambiente limpia, buena ventilación, libre de ruidos, iluminada y que el usuario se sienta en confianza en el servicio. En esta dimensión el profesional de enfermería debe genera un clima cómodo y agradable, se tiene que respetar la privacidad y la intimidad del paciente al momento de realizar algún tipo de procedimientos (34).

El entorno tiene que facilitar durante su estadía del paciente para la atención y el cuidado de calidad; incluye un ambiente e infraestructura practico, equipos y materiales, el espacio amplio libre de malos olores la cual va fomenta la calidad organizacional, perfecciona los resultados y crece la impresión y gusto de los pacientes. Incluye también

que el espacio tiene que ser amplio para la movilización del paciente, personal y el familiar del paciente (35).

Es una agrupación de factores ambientales, culturales, sociales, económicos, éticos, profesionales, etc. Que repercute durante el desenvolvimiento del servicio sanitario (36).

2.2.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es una insignia o indicador valioso y universal en cuanto a la medición de la cualidad de servicio de salud. La complacencia del usuario impacta en los efectos clínicos. La manufactura de la atención en salud, ha sufrido una importante transformación, más que todo con la pandemia mundial; donde el sector salud se ha dedicado en encaminar en mejorar la atención en salud (37).

Es el nivel de textualidad y el criterio del usuario entre una atención de calidad (ideal) y una atención recibida de manera real en un establecimiento de salud. Asimismo, involucra los sentimientos, emociones del paciente y la percepción de atención sanitaria recibida. Es resultado y la aprobación de la atención humanizado que brinda el profesional de la salud, refleja la habilidad del personal para cumplir con la perspectiva del paciente satisfaciendo sus necesidades (38).

Es la percepción que tiene el paciente durante la evaluación, la reacción de la parte cognitiva y emocional después de la interacción y recibir atención del profesional de enfermería. Definición de satisfacción del usuario se usa como un valioso indicador para

medir la atención de calidad que brinda el sistema sanitario. Asimismo, es incluida como una variable de interés para el cuidado y medir la atención de calidad (39).

Es definida como una medida, para evaluar si un servicio de salud y el estado cumplen con su perspectiva del paciente que acude a un servicio de salud, la expectativa del paciente puede ser positiva o negativa, dependerá mucho de como recibió la atención y el cuidado del profesional de la salud (40).

Es la apreciación del paciente con relación al servicio y el cuidado obtenido del profesional de enfermería en una entidad prestadora de servicios de salud, la cual está determinada por la impresión objetiva y subjetiva las cuales son cognitiva y emocional. Por lo tanto, se puede decir que la satisfacción no solamente va depender de la atención de calidad que brinda el profesional de enfermería sino también del cumplimiento de expectativas que tiene el paciente frente a ello.

Es la impresión del paciente de manera general en cuanto a la cortesía, empatía y la calidad humana que atiende el profesional de enfermería, la cual puede ser positiva cuando sus necesidades de atención han sido satisfechas o cubiertas, las cuales pueden ser emocionales y físicas (41).

La satisfacción involucra una serie de proceso tanto cognitivo como emocionales; que surgen en impresión de la persona con relación a la prestación ofrecido por el servicio

de salud, la cual lo comparo con la atención recibida, si cumplió satisfacer los requerimientos del paciente (42).

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Se dividen en 5 dimensiones las cuales son:

Dimensión 1. Elementos tangibles: Son elementos físicos que el paciente o usuario percibe del servicio, de la institución. La cual está relacionado con la parte física de la infraestructura, las instalaciones, la parte física del personal, los equipos, los materiales con la cual se trabaja, la limpieza del ambiente y la comodidad (43).

Dimensión 2. Fiabilidad: Es la eficiencia que muestra el profesional de enfermería para ejecutar de forma vigorosa la atención en salud, cumpliendo con las siguientes características; mostrando actitud confiable, seguridad, empatía, etc. (43).

Dimensión 3. Capacidad de respuesta: Es la capacidad, habilidad y el talento del profesional de la salud para brindar servicio con rapidez a los pacientes, ante un problema que puede afectar la salud y su integridad física. Es la respuesta en un tiempo aceptable (rápida y oportuna) por ejemplo en caso de emergencias (44).

Dimensión 4. Seguridad: Es de mucha importancia la seguridad en atención de la

salud ya que valora la confianza que brinda el personal al momento de brindar servicio de salud, cumpliendo con la privacidad, cortesía, conocimiento y la habilidad para la comunicación la cual inspira confianza (45).

Dimensión 5. Empatía: Es la capacidad de una persona en ponerse en lugar de la otra, y de esta manera comprender y entender la situación en la que se encuentra para así poder atender de manera adecuada las necesidades que tiene el usuario. Por ello esta dimensión es primordial y fundamental para llevar a cabo con éxito la relación entre el paciente y enfermera (45).

Teoría de enfermería: Kristen Swanson por su teoría de los cuidados; Kristen Swanson en el año 1991; plantea una teoría “teoría de los cuidados” ella menciona el cuidado de la enfermería como una forma educativa de conectarse con personas valiosas hacia quienes las personas sienten un sentido de compromiso y responsabilidad personal. Ella plantea cinco procesos centrales (compromiso, conocimiento, acción, retención de la confianza y promoción). Estas definiciones hacen repensar la cosmovisión del profesional de enfermería, donde confluyen la magnitud antropológica, histórica y filosófica de la ciencia de salud (46).

El entendimiento se enfoca a la capacidad de una persona para proporcionar cuidado, asimismo la atención personal y el compromiso que lleva a la acción de profesional de salud, en tercer lugar, las condiciones que aumentan o disminuyen la probabilidad de brindar

cuidado: la organización, la enfermera y el cliente (47).

El cuarto es la atención prestada y por último, se refiere a los efectos previstas y no previstas de los resultados de la atención para los clientes y profesionales (47).

La teoría apoya la afirmación de que el cuidado de enfermería es el fenómeno central la interpretación y análisis de la atención brindada se basa en conclusiones lógicas y explicación científica (47).

Teoría de enfermería: Hildegard Peplau

Es una de las teoristas que nació en Pensilvania en el año 1909 falleció en California en el año 1999. Es conocida como la madre de la teoría “Enfermería psiquiátrica”. Obtuvo el certificado de psicoanálisis en un instituto (Willim Alanson White), durante la segunda guerra mundial trabajo en la clínica psiquiátrica de chestnut Lodne. En Inglaterra fue asignada para cumplir funciones de en el cuerpo de enfermeras del ejército. En la remodelación del sistema de salud mental tuvo su participación a través de la “ley Nacional de Salud Mental de 1946”. Fue la única enfermera que participo en Asociación Americana de Enfermeras (ANA), tuvo muchos premios y honores la cual tuvo 11 doctorados (48).

Donde realizó el “Modelo de Relaciones Interpersonales” la cual fue culminada en el año 1948, Este modelo hace referencia sobre saber entender la conducta propia para así poder comprender y ayudar a otras personas para así poder determinar y identificar los

problemas que les aqueja; una vez identificado se podrá aplicar los principios de relaciones.

Estos principios son:

- **Orientación:** La persona tiene una necesidad de obtener una atención de un profesional de la salud, donde la enfermera cumple un rol importante de ayudar, comprender a su vez reconocer el problema de salud que está presentando de esta manera poder decidir los cuidados. El personal de enfermería comprende sus necesidades del usuario y ayuda a satisfacer sus necesidades (49).
- **Identificación:** En esta fase el paciente o el usuario se identifica con las personas que dan cuidado. El profesional de enfermería tiene la facilidad de favorecer en identificar sus sensaciones y como también la expresión de los sentimientos que tiene con respecto a la percepción del problema que padece de esta manera poder ayudar a sobrellevar la enfermedad que padece, a su vez reforzar el positivismo de personalidad de esta manera generar la satisfacción al paciente (49).
- **Explotación:** El paciente busca obtener la máxima relación con el profesional de enfermería de esta manera conseguir los mayores beneficios posibles. El personal de enfermería es el encargado de proporcionar ayuda de esta manera desarrollar su potencial humano (49).
- **Resolución:** Ocurre cuando un paciente deja atrás todos los objetivos viejos y crea nuevas metas. Durante este proceso el usuario se vuelve independiente de los cuidados del profesional de salud (49).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz - 2024.
- **Ho:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz - 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/técnico y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente humano y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente entorno y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En el presente proyecto de investigación se realizará a través del método hipotético-deductivo ya que parte de la hipótesis para obtener resultados de ese modo se buscará aceptar o refutar las hipótesis que se están planteado, así obtener específicamente y deducir las conclusiones sobre un fenómeno de estudiado para contrastarla con los hechos. Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (50).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo ya que se medirá las características de las variables de estudio; calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes las cuales son atendidos por el personal de enfermería, después se pasará a analizar los resultados obtenidos a través de procesos estadísticos y matemáticos para probar la hipótesis. Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales. Permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística. Tiende a generalizar y a normalizar los resultados (51).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación a ejecutar será del tipo aplicada, porque se utilizará el método científico a su vez usará una serie de técnicas y métodos con finalidad de identificar y dar

solución una necesidad de los usuarios; en este caso si existe dependencia entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Esta investigación buscará la generación de conocimiento con aplicación directa de cuestionarios porque se basa generalmente en la investigación básica centrándose en la parte teórica y el producto en sí (52).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación será, de corte transversal y de tipo no experimental, y de alcance correlacional la cual tiene finalidad de evaluar la relación entre dos variables, se caracteriza porque no habrá una intervención de manera directa, donde no habrá una manipulación ni se alterará de manera intencional las variables o el objeto de la investigación, los acontecimientos y los fenómenos se observan en su contexto natural u original ya que estudia en su escenario real y de acuerdo el corte, en un determinado lugar y momento adecuado dependerá el tamaño y la magnitud del problema. Estudiará dos variables que son: la satisfacción del usuario y la calidad de la atención del profesional de enfermería (53).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Son un conjunto de personas u objetos las cuales cumplen con las características ideales para realizar la investigación de las cuales se desea conocer algo. Es importante mencionar que el universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, etc. (54). Este grupo de población en estudio estará conformado de 200 pacientes las acuden al área de emergencia de una clínica privada – Huaraz.

3.5.1. Muestra: La muestra estará conformada por 105 personas que acuden en busca de atención al servicio de emergencia de la Clínica Privada. El cálculo se realizó mediante la aplicación de la fórmula para calcular las poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^{2a} * (p * q)}{e^2 * (N - 1) + Z^{2a} * (p * q)}$$

N : Población (200)

Z : Nivel de confianza (95%:1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilidad de fracaso=0.5 (p-0,05)

e : Margen de error =0.05

n : Tamaño de la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{200 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(200 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 105$$

3.5.2. Muestreo. Es el proceso de elegir y seleccionar la muestra a quienes se le va hacer el estudio, se aplica el muestreo aleatorio simple probabilístico, porque se obtendrá este resultado de acuerdo a la probabilidad, porque cada integrante de la población tiene la misma probabilidad de formar parte de la muestra. Por ello las integrantes se elegirá haciendo el uso de un mecanismo

de selección aleatorio, hasta lograr recolectar la magnitud de la muestra derivado de la ecuación para la población finita (55).

3.5.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

- A todos los pacientes que quieran participara de manera voluntaria en el proceso de la investigación y que firme el consentimiento informado para realizar y resolver el cuestionario,
- Todos los pacientes que tengan más de 18 años de edad y hasta 65 años las cuales reciban atención en la clínica en servicio de emergencia.
- Todos los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en el primer semestre del año 2024.
- Todo paciente que hable el idioma castellano
- Pacientes que no tienen vínculo familiar con los trabajadores de la clínica.
- Pacientes con discapacidad que les imposibilite enunciar su opinión.

Criterio de exclusión

- Todos los pacientes que no deciden aceptar de manera voluntaria en el proceso de la investigación, asimismo se niegan a formar el consentimiento informado.
- Todos los pacientes que tengan menos de 18 años de edad.

- Todos los pacientes que reciben atención en otros servicios diferentes a emergencia
- Pacientes que tienen vínculo familiar con los trabajadores de la clínica
- Todo paciente adulto que no hable castellano
- Pacientes que presentan alguna discapacidad y que no cuenten con pleno uso de sus facultades mentales, que les imposibilite enunciar su opinión, y que no están con algún familiar o acompañante.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Variable 1 Calidad de atención de enfermería	<p>La calidad de atención de enfermería se basa en variedades de actividades que lo realizan en los servicios sanitarios dirigido a los pacientes y población en general, con la finalidad de obtener resultados positivos y deseados. Se aplica la información de manera técnica y humana, la calidad de instituciones sanitarios debe de ser: seguro, eficaz centrado en los pacientes. Tiene que ser basado en evidencias para así poder obtener la protección universal en el sector salud (24).</p>	<p>La calidad de atención de enfermería será medida por un cuestionario de 20 ítems que considera las dimensiones; técnica, humano y entorno</p>	Técnica Humano Entorno	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad Comunicación Amabilidad Oportuno Privacidad Comodidad libre de riesgo	Cuantitativa Ordinal	Buena (74-100) Regular (74-73) Mala (20-46)
Variable 2 Satisfacción del usuario	<p>La satisfacción del usuario es una insignia o indicador valioso y universal en cuanto a la medición de la cualidad de servicio de salud. La complacencia del usuario impacta en los efectos clínicos. La manufactura de la atención en salud, ha sufrido una importante transformación, más que todo con la pandemia mundial; donde el sector salud se ha dedicado en encaminar en mejorar la atención en salud (36).</p>	<p>La satisfacción del usuario fue medida a través del cuestionario Servqual de 24 ítems instrumentado y muy estandarizado a nivel internacional considerando las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del personal Sencillez de tramites Respeto Claridad Disposición Tiempo de atención Valores Honestidad Servicio Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	Cuantitativa ordinal	Muy alta: (52-66) Alta: (37-51) Insatisfacción: (22-36)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica para la recolección de datos se utilizará la encuesta y el cuestionario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera y el cuestionario sobre la satisfacción del usuario en el área de emergencia en la clínica privada en Huaraz.

La encuesta es una técnica ampliamente utilizada como un procedimiento de la investigación, porque permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz. Es el medio por la cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita alcanzar los objetivos planteados en la investigación (56).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Ficha técnica 1: Cuestionario de calidad de atención en enfermería

Es un instrumento que mide la calidad de atención de enfermería, en Perú fue adaptada por la investigadora peruana Gloria Rosales en año 2017 la cual fue utilizada en una población similar, el tiempo de aplicación es de 10 a 15 minutos aproximadamente, su aplicación es de manera individual, este cuestionario está conformado por 20 ítems la cual esta divididos en 3 importantes dimensiones: Técnico cuenta con (6 ítems), Humano con (7 ítems) y entorno (7 ítems). Ya que es un instrumento estandarizado se anexa la ficha técnica del mismo (57).

Interpretación: Se determinó la escala valorativa de la manera siguiente: calidad de atención baja < de 21 puntos, calidad de atención moderada: de 20 a 50 puntos, y la calidad de atención alta: > de 50 puntos.

Ficha técnica 2: Cuestionario SERVQUAL modificado

El cuestionario SERVQUAL modificado tiene como finalidad de medir la satisfacción del paciente con relación a la atención que brinda el profesional de enfermera. Fue validado por la peruana Yrene Rojas en el año 2021, el instrumento fue modificado para ser aplicado a una población similar al grupo de estudio en la ciudad de Ayacucho. Su aplicación es de manera individual y el tiempo aproximado de aplicación es de 10 a 15 minutos. Este instrumento está conformado por 24 ítems y fue estructurado de acuerdo a las dimensiones establecidas y son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (58).

✓ **Interpretación:** la calificación es de 62 (como mínimo) y 284 (como puntaje mayor), se interpreta, mayor puntaje es mayor el grado de satisfacción del paciente. Esta escala de valoración, determinó de la siguiente manera: Satisfecho e insatisfecho.

3.7.3 Validación

a) Validación de la variable calidad de atención de enfermería

La validez de instrumento 1: La validez de este instrumento fue realizada en Perú en el año 2017, por Gloria Rosales, en su investigación realizada en el

Hospital Cayetano Heredia. Los juicios de expertos estuvieron conformados por 3 profesionales de Enfermería, las cuales aprobaron el cuestionario; asimismo se realizó la prueba binomial obteniendo el valor de 0.96, con este resultado se consideró como válido el cuestionario (57).

Validación de la variable satisfacción del usuario

La validez del instrumento 2: Este instrumento fue validado en Perú en el año 2021 por Rojas Y, mediante el procedimiento de juicio de expertos las cuales estuvieron conformado por 3 enfermeros con grado de Mtr. En educación universitaria, posterior a ello se usó la prueba de concordancia y binomial, obteniendo el valor de 0.79 con la cual se manifestó como válido el instrumento (58).

3.7.4 Confiabilidad

a. Confiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería:

La confiabilidad del instrumento 1: La prueba de confiabilidad fue hecha por la investigadora Gloria Rosales en Perú en el año 2017, mediante el examen de Alfa de Cronbach, consiguiendo como resultado el valor de 0,80, donde se determina que el instrumento es válido y confiable para ser aplicada en las investigaciones (57).

b. Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario:

La confiabilidad del instrumento 2: la confiabilidad del instrumento fue realizada por la investigadora Rojas Y, en el año 2021 a través de la prueba de Cronbach;

adquiriendo como resultado 0,80 con la cual se manifestó como valido el instrumento para su aplicación en la investigación (58).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilado los datos o la información se creará un base de datos cifrada de la réplica de los participantes. Esta información será procesada por el programa SPSS.25.0. El programa organiza los resultados por dimensiones y variables para que se puedan mostrar en forma tabular y gráfica. Por otro lado, el escrutinio de inferencia se realizará utilizando las pruebas estadísticas rho de Spearman o Pearson para probar hipótesis basadas en los resultados de las pruebas de normalidad.

3.9. Aspectos éticos

3.9.1 Principio de Autonomía: En este principio se cumplirá respetando la decisión y libre albedrio del usuario, mediante la firma de manera voluntaria el consentimiento informado previamente haber recibido la información detallada sobre la investigación que se va a realizar; el consentimiento informado garantiza la participación de manera libre y decisión propia sin ninguna presión en el estudio (59)

3.9.2 Principio de Beneficencia: En el presente estudio se busca contribuir a la muestra seleccionada. Después de obtener los resultados del estudio se puede buscar mejorar en la calidad de atención la cual beneficiará la mejora del servicio de emergencia y de la satisfacción del usuario (59).

3.9.3 Principio de No Maleficencia: Durante la aplicación y realización del trabajo de investigación no se perjudicará a la institución y a los participantes ya que se respetará la privacidad y de esta manera influir en ello respetuosamente (59).

3.9.4 Principio de Justicia: Durante el proceso de estudio se tratará con respeto he igualdad sin discriminación ni preferencia alguna a todos los participantes. Para cumplir con este principio se evitará la exposición en riesgo a todos los participantes con el fin de beneficiar a otro grupo (59).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024						
	Jun	Jul	Agos	Set	Oct	Nov	Dic
Identificar del problema	X						
Búsqueda bibliográfica	X						
Elaboración de la sección introducción: la situación del problema, el marco teórico de referencia y los antecedentes.		X					
Elaboración de la sección introducción: la importancia y la justificación de la investigación.		X					
Elaboración de la sección introducción: objetivos de la investigación							
Preparación de materiales y métodos Sección: Métodos y Diseño de investigación			X				
Sección Preparación de Materiales y Métodos: Poblaciones, Muestras y Muestreo			X				
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Técnicas de Recopilación de datos e instrumentación				X			
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Aspectos Bioéticos				X			
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Métodos de Análisis de Información				X			
Aspectos administrativos de la preparación para la investigación					X		
Elaboración de los anexos					X		
Aprobación del proyecto						X	
Taller de sustentación						X	
Sustentación							X

LEYENDA

- Actividades realizadas: x

4.2 PRESUPUESTO

Presupuesto global de la propuesta

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
EQUIPOS				
Laptop	Unidad	1	1800	1800
USB	Unidad	1	20	20
UTILES DE ESCRITORIO				
Tampón	Unidad	1	4	4
Bolígrafos	Caja	1	15	15
Hoja A4 Bond	Paquete	1	15	15
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
Fotocopias	Hoja	90	0.20	18
Libros	Unidad	4	30	120
Impresiones	Hoja	50	0.30	15
RECURSOS HUMANOS				
Asesor	Hora	3	100	100
Estadístico	Hora	2	200	200
OTROS				
Transporte	Pasaje	10	3	30
Servicio de telefonía móvil	Llamadas	30	1	30
Alimentación	Unidad	20	10	200
Internet	Hora	1000	0.50	500
Luz	KWh	80	0.80	64
Imprevistos				200
VALOR TOTAL				3431

5. REFERENCIAS

1. Organización mundial de la salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet]. Suecia: OMS; 2020. [Consultado 17 de Jun 2023]. Disponible de: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
2. Organización Mundial de la Salud. [Internet]: 2020. [Consultado 17 de junio 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Revista en la Internet]. 2020 [Consultado 17 de junio 2023]; 5 (14): e174. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003#:~:text=En%20cuanto%20a%20la%20calidad,de%20muy%20satisfechos%20\(18.9%25\)](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003#:~:text=En%20cuanto%20a%20la%20calidad,de%20muy%20satisfechos%20(18.9%25)).
4. Mulugeta H, Wagnaw F, Dessie G, Biresaw H, Dejenie T. Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. BMC [Internet]

- 2019; 27: 18-17. Disponible en:
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0348-9>
5. Castelo WP, Castelo AF, Rodríguez J L. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2019 Sep [Citado 2023 Jun 19]; 32(3). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es
6. Organización Panamericana de la Salud; Organización Mundial de la Salud. Enfermería. [Internet].; 2020 [Consultado 20 de junio 2023]. Disponible en:
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
7. Ministerio de salud (MINSA). Plan de satisfacción del usuario externo. Perú: 2021. Ministerio de Salud. [citado 2023 junio 19] Disponible en:
<https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
8. Ministerio de Salud. Norma técnica de los servicios de emergencia. [Internet]. 20 de mayo de 2020 [citado 19 de junio de 2023]. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>

9. Instituto Nacional de Estadística e informática. Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud. [Internet]. 2023. [Consultado 20 de junio 2023]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/>

10. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 jul [Citado 19 de junio 2023]; 20 (3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es

11. Navarro C. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba-Ancash, 2022. Perú Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022[Consultado 24 Jun 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28492>

12. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud; Argentina. [Internet] 2020. [Consultado 15 de julio 2023]. Disponible en: https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/RDIUNCO_ba0313e45820072d5e32ef885be1b8bd

13. Suprajitno, Kartika-Sari Y, Budi-Anggraeni EN. Relationship of nurse caring behaviour with patient satisfaction at the emergency department of Catholic Hospital of Budi Rahayu Blitar. JNK [Internet]. 2020. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/afab/926e90dde7248ec3b4d545e86e403b6aa745.pdf>
14. Gómez Y, Calidad de atención del personal de enfermería según la percepción de pacientes asistidos en el centro de salud San Antonio. 2021. La Libertad Ecuador. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador 2021. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6442>
15. Caicedo Y. Calidad De Atención De Profesionales De Enfermería Del Área De Emergencias Del Hospital Básico Limones. [Internet] [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021 [Citado 13 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/8c95e86e-c13e-4b24-bb5a-ac1d1bd640ed>
16. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador, 2020. http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_52146a61629e16fe9cf7a3d6616b04a6/Description#tabnav

17. Gonzales A y Lizano R. Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambo grande I-4, Piura 2020. [Para obtener el título de segunda Especialidad Profesional en Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios]. Lambayeque. Universidad Pedro Ruiz Gallo 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10091>

18. Moran J. Calidad de servicio y la atención integral de enfermería en el área de emergencia del Hospital Guayaquil - 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud] Universidad Cesar Vallejo – Piura 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80118/Moran_QJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Rodríguez L, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 20 de febrero de 2023 [Citado 15 de junio de 2023]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

20. Zúñiga H. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020. [tesis para optar el título de la segunda especialidad profesional en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Perú:

- Universidad nacional Jorge Basadre Grohman, 2021. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4459>
21. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis de para optar la segunda especialidad]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4748629>
22. Organización mundial de la salud. Calidad de atención: 2021. [Internet]. [Consultado 07 de junio 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
23. Donabedian A. Calidad de atención en salud 2001. [Internet]. [Consultado 07 de junio 2024]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
24. Gonzales H. Calidad de atención. [Internet]. [Consultado 07 de junio 2024]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
25. Organización mundial de la salud (OMS). Calidad de atención; 2023. [Internet]. [Consultado 04 de julio 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

26. Zurita B. Calidad de la Atención de la Salud. An Fac med [Internet]. 17 de marzo de 2019 [citado 4 de julio de 2023];58(1):9-13. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128>
27. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2019. Universidad Cesar Vallejo. 2019[Tesis de titulación] [Citado julio 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
28. Saavedra Y. Calidad de Atención de Enfermería y Prevención del Dengue, Institución Educativa “Luis Negreiros” – Pátapo, Lambayeque, 2020. Universidad Autónoma de Ica facultad de ciencias de la salud programa académico de enfermería. [Tesis para optar título de Lic. En enfermería] [Citado julio 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1046/1/Yoly%20Mar%c3%ada%20Saavedra%20Rioja.pdf>
29. Solano V, Jara D. Calidad del Cuidado de Enfermería al Usuario Post Operado Inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura 2020. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional. [Internet]. [Consultado 05 de julio el 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC->

3971%20SOLANO%20ZUNINI-JARA%20PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=a)%20Dimensi%C3%B3n%20t%C3%A9cnica%20%2D%20cient%C3%ADfica%3A,logro%20de%20las%20mejores%20resultados%3B

30. Ortiz C. Percepción del usuario externo sobre la calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Las Mercedes 2021. Universidad Particular de Chiclayo. [Internet] 2021. [Consultado 05 de julio 2023]. Disponible en: http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/1527/1/T044_46736141_T.pdf

31. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. [Internet] 2020. [Consultado 09 de junio 2024]. Disponible en: Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016;24(2):123-8.

32. Torres MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente queacude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. [Tesis]. Universidad Autónoma de Ica; 2021. [citado el 5 julio del 2023] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>

33. Vargas D. Costo y calidad en salud. Revista de Enfermería: dimensiones de la calidad del cuidado de Enfermería [Internet].2019 [Citado el 5 de julio 2023]: Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printFriendly/101/161

34. Ramírez-Rodríguez M, Casanova-Moreno M, Elejalde-Calderón M, César-Nobre-Gómez M, Cruz-Ortiz M, Borges-Letter Y. Contribución de la teoría entorno saludable de Florence Nightingale en la prevención de la leptospirosis. Archivo Médico Camagüey [Internet]. 2023 [citado 5 Jul 2023]; 27 Disponible en: <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/9318>
35. Gea V, Castro E, Juárez R, Sarabia C, Díaz-Herrera MÁ, Martínez-Riera JR. entorno de práctica profesional en enfermería. 2020 03 16. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2020 [Consultado el 5 de julio de 2023];42:e48. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2018.v42/e48/>
36. Arnedo CF. Entornos de los sistemas del cuidado enfermero: ¿sueño o realidad? [Internet]. New Medical Economics. 2021 [Consultado el 5 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.newmedicaleconomics.es/enfermeria/entornos-de-los-sistemas-del-cuidado-enfermero-sueno-o-realidad/>
37. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. [Internet] Questionpro 2023. [Consultado 6 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del,las%20reclamaciones%20por%20negligencia%20m%C3%A9dica>

38. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J. 2014 Jan;29(1):3-7. [Internet] [Consultado 6 de julio 2023] Disponible en:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
39. Ubillus M. Satisfacción de los pacientes en el cuidado de enfermería en servicio de emergencia del hospital san juan de dios, pisco 2022. Universidad María auxiliadora. trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. [Internet] 2022. [Citado 06 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1568/TRABAJO%20ACADEMICO-UBILLUS%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Arocha M. Márquez M. Estrada G y Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". Rev. MEDISAN [Internet]. 2015 [Citado el 06 de Julio del 2023]; 19(10); pp.1208-1215. Disponible en:<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=61632>
41. Avila T, De los Ríos J. satisfacción del paciente Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. [Internet] 2023[Citado 6 de julio 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

42. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villael Salvador, 2020. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2020 [Citado el 06 Julio del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
43. Pérez B. La satisfacción de la población y la atención en salud. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 [Citado 14 de julio 2023];42(4):[aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/856>
44. Pérez J, Berrio J, Rodríguez N, Aranguren D y Fernández S. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Medicent Electrón. 2020 jul.-sep.;24(3). [Internet]. 2020 [Citado 14 de julio 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-630.pdf>
45. Piedra-Valoy I, Ipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna. 2019;31(4):137-142. Disponible en: <https://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>

46. Beristain I, Álvarez A, Huerta M, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus* [Internet]. 2022 [Citado 23 de julio 2023]; 7: e212. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100102
47. Rojas J, García M, Cárdenas L, Vázquez L y Silveira S. Adaptación del modelo de Kristen Swanson para el cuidado de enfermería en adultas mayores. [Internet]. 2020 nov [Citado 15 Julio del 2023]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/tdL8rJYnjjn5yNmGQytQjWf/?format=pdf>
48. Ventosa F. V Congreso Nacional de Enfermería de Salud Mental. Hildegard Elizabeth Peplau. AEESME. [Internet]. 2019. [Citado 22 de julio 2023]. Disponible en: <https://www.aeesme.org/aeesme/hildegard-elizabeth-peplau/#:~:text=Desarroll%C3%B3%20el%20primer%20programa%20formativo,%E2%80%9CModelo%20de%20Relaciones%20Interpersonales%E2%80%9D>.
49. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2020 [Citado 22 Julio 2023]; 32 (4) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

50. Cornejo E. Utilidad y las características de la metodología de la investigación. [Internet]2021. [Consultado14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://laedu.digital/2021/04/26/utilidad-y-las-caracteristicas-de-la-metodologia-de-la-investigacion/>
51. Guevara G, Verdesoto A y Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). [Internet]2021. [Consultado14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1560>
52. Sabino O, Bunge M y Gómez L. La investigación científica. Barcelona. [Internet]2020. [Consultado14 de julio de 2023]. Disponible en: https://virtual.uptc.edu.co/ova/cursos/introInv/Unidad_2/pdf.pdf
53. Coelho F. Metodología. [Internet]2019. [Consultado14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.significados.com/metodologia/>
54. Condori P. Universo, población y muestra. [Internet].2020[Consultado14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
55. Guillermo W. Muestreo. [Internet].2021[Consultado14 de julio de 2023]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

56. Casas J, Repullo J, Donado C. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid. España. [Internet] 2023. [Consultado 19 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
57. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 24 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
58. Rojas Y. Satisfacción y calidad de atención en enfermería en pacientes post del Centro de Salud Pauza, Ayacucho. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Interamericana, <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/225>
59. Osorio J. Ética en la Investigación. Principios Éticos de la Investigación en seres humanos y en animales. Universidad del Valle, Cali, Colombia. [Internet]. 2000; 60:255-258 [Consultado el 20 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.medicinabuenaosaires.com/revistas/vol60-00/2/principioseticos.htm>

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una clínica privada, Huaraz-2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción De Pacientes Del Servicio de Emergencia De Una Clínica Privada, Huaraz - 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión componente científico/técnico y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión componente humano y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión componente entorno y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz - 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre la dimensión componente científico/técnico y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia. Identificar la relación entre la dimensión componente humano y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia. Identificar la relación entre la dimensión componente del entorno y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.</p>	<p>Hipótesis de trabajo: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz - 2024. Ho: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente científico/técnico y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente humano y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión componente entorno y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia.</p>	<p>Variable: 1 Calidad de atención</p> <p>Dimensiones Técnico Humano Entorno</p> <p>Variable: 2 Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Método y diseño de investigación Método hipotético deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p>Población y muestra La población de 200 usuarios, y están constituidos por 105 como muestra</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>

ANEXO 02. Instrumento de recolección de datos

Introducción: El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de emergencia; por lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual agradezco de antemano su colaboración.

Encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros.

Variable 1: Calidad de atención

TA : Totalmente Acuerdo

A: Acuerdo

I : Indeciso

D: Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

N	ITEMS	TA	A	I	D	TD
Técnico						
1	El conocimiento de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)					
5	Se siente seguro (a) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
Humano						

7	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas					
13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
Entorno						
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

Fuente: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8064>

Variable 2: Nivel satisfacción del usuario

Cuestionario de Servqual:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el Servicio de emergencia, para lo cual se solicita de su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración. Ud. califique con un aspa marcado en cada ítem.

N°	ITEMS	Adecuado	Regular	Deficiente
Elementos tangibles				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del centro de salud como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del puesto de salud?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan al servicio?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el centro de salud?			

7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que el centro de salud registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que los tramites en el centro de salud es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
Seguridad				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite			

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

ANEXO 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic.: Trujillo Ticra Martha Delcy

Título: Calidad De Atención De Enfermería Y Satisfacción De Pacientes Del servicio de Emergencia De Una Clínica Privada 2024

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una clínica privada." Este estudio será desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic.: Trujillo Ticra Martha Delcy

El propósito de este estudio es: Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia de una Clínica Privada, Huaraz – 2024. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de la atención de las enfermeras y el cumplimiento del calendario de vacunación de las madres de niños menores de un año.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Derechos del paciente Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el (detallar el nombre del investigador principal, sin usar grados académicos) (indicar número de teléfono: 98758469) o con la Lic. TRUJILLO TICRA

Martha Delcy (número de teléfono: 938178229) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 8% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2024-01-21 Submitted works	3%
2	uwiener on 2024-05-23 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-11-26 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
5	Submitted on 1692890259550 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-03-22 Submitted works	<1%
7	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%