



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el
servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Rodríguez López, Rocío Maritza
(Código orcid: 0000-0002-8066-9825)

Asesor:


Dr. PhD. Sc. Rodolfo Amado Arévalo Marcos
(Código orcid: 0000-0002-4633-2997)

Linea de investigacion:

Gestión en salud

Lima - Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **RODRÍGUEZ LÓPEZ, ROCÍO MARITZA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “.....**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023.....**” Asesorado por el docente: Dr. Rodolfo Amado Arévalo MarcosDNI ... 46370194ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997> tiene un índice de similitud de ...20 (veinte) % con código ____ oid:14912:234535907 ____ 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

Firma de autor 2

RODRÍGUEZ LÓPEZ, ROCÍO MARITZA Nombres y apellidos del Egresado

DNI: 27081244

DNI:



Firma

Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

DNI: 46370194

Lima, ...23...de.....mayo..... de.....2023.....

Tesis:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Línea de investigación:

Salud enfermedad y ambiente

Asesor:

Dr. PhD. Sc. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

(Código orcid: 0000-0002-4633-2997)

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, hermanos y a mi persona favorita por apoyarme en todo momento este duro camino de formación profesional, y a mis docentes que me apoyaron con sus conocimientos y consejos.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por la fortaleza y capacidad en nuestras decisiones para poder forjar este camino, a mis padres, por su apoyo incondicional, a mi gordita bella, por estar ahí las 24 horas del día, también a todos aquellos que han contribuido en nuestra formación profesional.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
CAPÍTULO I: 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. Práctica	6
1.4.3. Metodológica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
Antecedentes internacionales	7
Antecedentes nacionales	9
2.2. Base teórica	11
2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específicas	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Método de investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	19

3.3	Tipo de la investigación	19
3.4	Diseño de la investigación	19
3.5	Población, muestra y muestreo	20
3.5.1.	Población	20
3.6	Variables y operacionalización	21
3.7	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	23
2.7.1.	Técnica	23
2.7.2.	Descripción	23
2.7.3.	Validez del instrumento	24
2.7.4.	Confiablez del instrumento	25
3.8	Plan procesamiento y análisis de datos	25
3.9	Aspectos éticos	25
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIONES		27
4.1.	Resultados	27
4.2.	Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		40
5.1.	Conclusiones	40
5.2.	Recomendaciones	41
Referencias		42
Anexo N° 1: Matriz de consistencia		50
Anexo N° 2: Instrumentos		52
Anexo N° 3: Consentimiento Informado		56
Anexo N° 4: Informe de originalidad		¡Error! Marcador no definido.
Anexo N° 5: Procesamiento de datos en SPSS		56

Índice de tablas

Tabla 1. Datos demográficos de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	36
Tabla 2. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	38
Tabla 3. Satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	39
Tabla 4. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	40
Tabla 5. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	41
Tabla 6. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	42
Tabla 7. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	43
Tabla 8. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	44
Tabla 9. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	45
Tabla 10. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022	46

Resumen

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, Lima, 2023.

Metodología: En cuanto a la metodología se desarrolló un método de estudio hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra fue de 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios de tipo escala likert, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario SERVQUAL modificado, documentos que permitieron medir la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.

Resultados: Según los resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Por otra parte al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno, con un valor de p igual 0,001, 0,004 y 0,003 respectivamente para cada dimensión analizada.

Conclusión: Se determina que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; con una correlación positiva baja de 0,307, y un resultado de p valor igual a 0,001.

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción, pacientes (DeCS/MeSH).

Abstract

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care with the satisfaction of patients in the emergency service of a national hospital, Lima, 2023.

Methodology: Regarding the methodology, a hypothetical deductive study method was developed, with a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental design, of a descriptive correlational level and of a cross section; the sample was 105 patients; The instruments that allowed data collection were two Likert scale questionnaires, the first called Nursing Care Quality Questionnaire and the second modified SERVQUAL Questionnaire, documents that allowed measuring the quality of nursing care and patient satisfaction.

Results: According to the results; Regarding the quality of nursing care, 53.3% presented a high level of quality of care and 46.7% reached a medium level of quality of nursing care. Regarding the level of satisfaction in patients of the emergency service; 86.7% were satisfied and 13.3% were dissatisfied. On the other hand, when relating the dimensions of the nursing care quality variable, a relationship was found between the technical/scientific, human, and environment dimensions, with a p value equal to 0.001, 0.004, and 0.003, respectively, for each dimension analyzed.

Conclusion: It is determined that there is a relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients in the emergency service of a national hospital in Lima; with a low positive correlation of 0.307, and a p value equal to 0.001.

Keywords: Quality of care, nursing, satisfaction, patients (DeCS/MeSH).

Introducción

La calidad de atención de enfermería, se define como la atención individualizada, oportuna humanizada y continua que brinda el personal de enfermería de manera competente profesional y responsable. Por otra parte; la satisfacción, se define como aquella percepción que tiene importancia significativa, la cual está enteramente relacionada con la atención ofrecida por el profesional de enfermería.

Motivo por el cual se desarrolla el estudio de investigación, para que con ayuda de los modelos teóricos, teóricos de distintos autores, se pueda entender y conceptualizar de manera muy clara, las dos variables; como son la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del usuario.

Para un mejor entendimiento del desarrollo de la investigación se estimaron tres capítulos:

El primer capítulo desarrolla; el problema de investigación, la formulación del problema, juntos a los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio. El segundo capítulo comprende los antecedentes que respaldan la investigación, así como las teorías y conceptos que desarrollan, en base a las variables de estudio y el desarrollo de la operacionalización de ellas. En el tercer capítulo encontramos la metodología de estudio, se especifica la cantidad de la población, la muestra, y se desarrollan las técnicas con la cual se obtendrán los datos e información necesaria para posteriormente ser procesados y analizados. El cuarto capítulo comprende los resultados de estudio, además de las discusiones de los resultados. La última parte de estudio es conformada por las conclusiones y recomendaciones que forman parte del análisis final de estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención en salud y la satisfacción son dos juicios, que se manejan de diferente modo de entendimiento, en ocasiones se prestan para la confusión de las mismas entre la población. Ambos términos llevan a un valor de diferente percepción de notable relevancia y que a su vez se encuentran totalmente vinculados entre sí (1).

La Organización Mundial de la salud (OMS), ha reportado que a en el mundo la fuerza laboral en salud para enfrentar la pandemia ha sido representado por el personal de enfermería que con un total de 69% de profesionales en primera línea; entre los meses de enero a enero del 2021, se han dado a conocer 1005 ataques al personal de enfermería en el que 198 casos resultaron en muertes, repercutiendo lamentablemente en la calidad de atención del personal de enfermería (2).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS); enfermería tiene la atención de forma independiente en cada colaboración con cada personal del equipo de salud, independientemente si están o no enfermos, en todas las situaciones que se podrían dar dentro del ámbito hospitalario (3). Por ello refiere que la calidad de atención en salud, es identificar las exigencias de salud en el

ámbito de la prevención y promoción de la salud” (4). La organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que el enfoque hacia la calidad exige de métodos que permitan evaluar las estrategias sanitarias de prevención, de curación y de apoyo; con el fin de analizar la efectividad, la eficacia y seguridad de los mismos (5).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha resuelto que la emergencia sanitaria, originada por la Covid – 19, ha forjado una emergencia en salud y bienestar que reclama una eficiente y rápida atención de las instituciones de salud; los mismos que juegan un papel muy interesante en la lucha contra el brote del coronavirus, tomando medidas efectivas y oportunas, para combatir la pandemia y proteger a los profesionales de la salud (6).

En países de Latinoamérica, se registraron un total de 27 mil casos aproximadamente y un total de muertes estimado en 900 fallecidos; Brasil fue el país que registro más casos con un total de 10,278 contagios, lo seguía Chile con 4,161 casos, Ecuador con 3,465, seguido de Perú, Panamá, Argentina y México. Por otro lado en regiones de África, Asia, América Latina y el Caribe, la situación de la pandemia ha sido más grave, las condiciones de trabajo no han sido las más optimas, es más han sido más inapropiadas en la atención de enfermería, transformándose en un mecanismo de atención pragmática, considerando que atención de enfermería sea dependiente del fomento de habilidades, destrezas y estrategias para la atención; para maniobrar el equipamiento moderno que ha sido introducido con la finalidad de la atención de pacientes covid (7).

En Colombia, se realizó un estudio acerca de situación en la atención percibida por el equipo de enfermería, se evidenció que el 78% de pacientes presentaron niveles altos sobre la calidad de atención, 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (8). En otro estudio realizado por Marín, en Ecuador, donde el investigador analizo la calidad del servicio de enfermería, donde se evidencio que el 86,2% de los participantes presentaron un nivel de satisfactorio y un

porcentaje de recomendación del 96%, por lo que se determina niveles altos sobre la calidad de atención (9).

En el Perú la situación de la salud pública, se encuentra experimentando una visible deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Hasta finales del año 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, aumentaron en un 50%, por lo que cabe precisar la insatisfacción que sienten los usuarios hacia los servicios que ofrecen dichas instituciones (10).

En un estudio realizado en el 2020, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se evidencio que la calidad de atención la población estudiada fue satisfactorio en el 60,3%; las dimensiones de seguridad y empatía fueron las que tuvieron un mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, por otro lado en las dimensiones de aspectos tangibles se obtuvo un nivel de insatisfacción muy alta; por lo que se recomendó que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora en los servicios que oferta, con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad (11).

Se realizó un estudio en el Perú, en donde se reportó que en el Hospital Subregional de Andahuaylas, se estimó que el 25% encuentran una satisfacción adecuada, evidenciándose la falta de políticas de calidad que protejan la salud de los pacientes. Así mismo el 52,4% de pacientes manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, respecto a la atención recibida en una clínica de Lima, el 25,7% manifestó una satisfacción baja, mientras que el 21,9% percibió una satisfacción alta (12).

Ciertamente el personal de enfermería ha pasado ser elemento principal durante la pandemia Covid 19, partiendo de cierto punto como es la atención directa, a la atención clínica, pasando a la atención más profunda, finalizando en la participación propia en un grado muy

alto según el nivel de intervención; trabajando en primera línea las 24 horas del día, en la protección, cuidado y recuperación del paciente; brindando además apoyo y confort al enfermo (13). Por lo que en este año de la pandemia se enfrentaron a una situación sumamente difícil contribuyendo con sus conocimientos en la lucha contra la emergencia sanitaria declarada en el 2020 por la pandemia vigente (14).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión técnica/científico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?

¿Como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la dimensión seguridad de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar como se relaciona dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

Identificar como se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

Identificar cómo se relaciona la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En lo que respecta al valor teórico, el estudio se sustenta sobre las teorías de enfermería que dan soporte a la calidad de atención, por tanto Watson, refiere que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones, ya que si no se realiza un correcto cuidado, se producirá un desequilibrio que puede repercutir en la salud del mismo.

Por otro lado Peplau, hace mención que la calidad de atención, este ligado con la satisfacción frente al servicio prestado del profesional de enfermería, ya que como como un proceso interpersonal, el usuario tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades.

1.4.2. Práctica

En el contexto práctico el estudio justifica su desarrollo, proporcionando información actualizada para implementar estrategias que permitan al profesional de enfermería adoptar actitudes y cambios en lo que concierne a una atención de calidad hacia una visión holística que permita cubrir las necesidades del usuario. Por lo que se le asocia a la parte social, en donde los resultados permitan brindar un cuidado o atención de calidad, enfocados en todas las dimensiones de la persona o usuario.

1.4.3. Metodológica

En cuanto valor metodológico, el estudio se sustenta sobre el método científico, utilizando un enfoque cuantitativo, observacional y transversal, en donde solo se analiza el comportamiento de las variables sin la necesidad de producir ningún cambio, así mismo se utilizarán instrumentos confiables y que permitirán recoger datos fiables del problema en estudio, y sean de uso favorable para otras investigaciones.

1.5. Limitaciones de la investigación

La limitación más recurrente que presento el estudio, fue la de obtener el permiso para la aplicación del instrumento, ya que debido a las normas que establece la entidad de salud para la aprobación de un estudio de investigación que comprometa su institucionalidad tiene que ser revisado y a su vez debe estar regido dentro del reglamento que institución hace prevalecer, por lo que en acuerdo con las persona responsable del área de estudio, se tomó la decisión de realizar un acuerdo verbal con el de recoger información si comprometer a la institución de salud.

CAPÍTULO I I: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Yépez (2020), realizó un estudio en Ecuador, cuyo propósito fue “*Analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia Covid 19*”. El desarrollo una metodología con enfoque cuantitativo, observacional, de corte transversal; en una muestra de 203 participantes. El estudio se basó en la utilización del instrumento SERVQUAL, para la recolección de datos. En cuanto a los resultados del estudio respecto a la satisfacción, el 60,1% presentaron estar satisfechos, presentaron satisfacción en las dimensiones fiabilidad en un 58,4%, capacidad de respuesta en un 58,1%, seguridad en un 71,3%, empatía en un 72,9% y en los aspectos tangibles en un 85,7%. Finalmente se concluye evidenciando que existe relación entre las variables ($p = 0,001$) (15).

Zambrano et al, (2020), En Ecuador en el año 2020, desarrollaron un estudio en Ecuador con el objetivo “*Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval*”. Para esto se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en una muestra de 167 participantes. Como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción del Ministerio de Salud Pública. En cuanto a los resultados se evidencia que

el 95,8% de los encuestados han acudido por primera a un centro de salud, el 94,6% reconoce que la atención brindada alcanza un nivel de satisfacción elevada; y se observó una percepción positiva sobre la atención recibida por el personal de enfermería. Finalmente se concluye determinando que la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería (16).

Torres et al, (2020), desarrollaron una investigación en México, cuyo objetivo fue *“Determinar la calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE – Mérida”*. Se aplicó un análisis de enfoque cuantitativo, descriptivo, con corte transversal; en una muestra de 60 participantes. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQHOS-E. Los resultados encontrados demostraron que, la percepción sobre la atención recibida fue satisfactoria en, el 85% de los pacientes refirió que mejor y mucho mejor de los que esperaban. Finalmente se determina que más de la mitad de los pacientes percibe como mucho la calidad de atención de enfermería, y la dimensión con más alto porcentaje de aceptación fue la de trato personalizado que brinda el enfermero (17).

Menéndez (2019), desarrolló una investigación en Ecuador; cuyo objetivo fue *“Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública de Ecuador”*. Se diseñó un estudio descriptivo, de corte transversal; en una muestra de 35 participantes. el instrumento utilizado para medir la variable fue el cuestionario SERVQHOS-E, que mide la calidad de atención percibida por los pacientes. En cuanto a los resultados la calidad de la atención fue evaluada como mucho mejor en un total del 40% de la población, dimensión de confianza alcanzó un 54,3% de aceptación, y en la dimensión empatía el 22,9% de aceptación. Finalmente se concluye determinado que los índices de respuesta en la categoría mucho

mejor resultaron alcanzar altos porcentajes, tales como en la dimensión aspectos tangibles, recurso de material y confianza (18).

Vizcanio y Fregoso (2018), desarrollaron un estudio en México, con el objetivo de *“Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital de Jalisco, a través del desempeño del personal de enfermería”*. Se diseñó un estudio con una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, en una muestra de 96 participantes; utilizando como instrumento el cuestionario SERPERF, en una escala de likert. Según los resultados se evidenció que la satisfacción de los pacientes alcanzó un porcentaje favorable del 73,0% de aceptación. Por lo que se concluye determinando que la atención del personal fue favorable, por lo tanto la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de urgencias fue positiva (19).

Antecedentes nacionales

Arias y Córdova, en el año 2021, desarrollaron un estudio en Ica, cuyo objetivo fue *“Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”*. El estudio usó como método un enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimental, descriptivo correlacional; en una muestra de 90 participantes. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios de tipo escala likert, para medir la calidad se utilizó un cuestionario y para la satisfacción se utilizó el cuestionario Servqual. Los resultados reflejan que el 58,9% percibió una calidad de cuidado de nivel regular, 23,3% fue bueno y el 17,8% fue malo; por otra parte en cuanto a la satisfacción el 52,2% presentó una satisfacción de nivel intermedio, el 28,9% satisfacción completa y el 18,9% estuvo insatisfecho. Se concluye determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio a través de un valor de significancia de $p\text{ valor} = 0,000$ (20).

Alvan y Quiroz, en el año 2021, desarrollaron un estudio en Iquitos, con el objetivo de *“Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”*. Se llevo un método de estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal; en una muestra de 336 pacientes. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios de tipo escala likert, el primero conformado por 18 ítems y el segundo estructurado por 25 interrogantes. Los resultados evidencian que en cuanto a la calidad de cuidado de enfermería, el 76,5% indico que es bueno, 21,1% regular y el 2,4% malo. Por otra parte en lo que respecta a la satisfacción el 76,2% presentó satisfacción y el 23,8% estuvieron insatisfechos. Finalmente se concluye determinando que existe relación entre las variables de estudio donde el *p valor fue de 0,000 (21)*.

Piedra et al, en el año 2018, realizaron un estudio en Lima, cuyo objetivo fue *“Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital EsSalud II, Vitarte”*. El desafío científico logro desarrollar una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal; en una muestra de 124 participantes. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario Servqual. En cuanto a los resultados se evidencia que las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; influyen en la satisfacción del usuario. La dimensión de empatía fue la más influyente; finalmente se evidencia que existe entre los objetos de estudio (22).

Ccoica, en el año 2017, desarrollo un estudio en Lima, con el objetivo de *“Determinar la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente de un servicio de emergencia de un hospital”*. Se llevo un método de estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal; en una muestra de 85 participantes. para la recolección de datos se utilizó el cuestionario según escala likert, que

mide la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción. Los resultados muestran que el 49,4% percibieron una calidad de atención regular, el 34,1% un nivel bueno y el 16,5% un nivel malo. En lo que respecta a la satisfacción el 56,5% evidenció estar medianamente satisfecho con la atención de enfermería, el 27,1% refirió estar satisfecho y el 16,5% refirió sentirse insatisfecho. Se concluye determinando que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción ($p=0,000 < 0,05$) (23).

Mori, en el año 2017, elaboro un estudio en Moyobamba, con el objetivo de *“Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1”*. Para lograr el objetivo se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional; en una muestra de 381 participantes. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 22 ítems que mide la calidad de atención y para el nivel de satisfacción se utilizó un cuestionario de tipo escala likert. Los resultados evidencian que el 15% de los participantes refieren que fue excelente y 59% una calidad de atención a nivel medio. Por otro lado en cuanto al nivel de satisfacción, 14% reportaron estar satisfechos y 25% insatisfechos. Finalmente se evidencia que existe relación entre las variables de estudio, pues ambas variables son independientes de sí mismas ($p= 0,000; < 0,005$) (24).

2.2. Base teórica

2.2.1. Calidad de atención

Según Donabedian (25), la calidad de atención en el ámbito de la salud, esta referida al elevado nivel de profesionalismo que muestran los profesionales para cubrir las demandas de la población, mediante el uso racional de los recursos materiales y humano, para obtener un alto grado de aceptación sobre el cuidado que se ofrece; por lo tanto es necesario se estima que

la calidad, es nada más que la autonomía de juicio propio sobre algún hecho o suceso en la línea de la atención en salud, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la atención. La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud. Por ello, el grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios (25).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), “define a la calidad de atención como, las características propias que engloban a los servicios de salud para con los usuarios, gozando así de las actividades que conforman el primer nivel de atención, prestados a la población” (26). Los propósitos más precisos y claros que pueden estar más relacionados a la calidad de atención son el agrado del paciente, el avance simultaneo del servicio y la eficiencia en la prestación del servicio (27).

2.2.2. Calidad de atención en enfermería

La calidad de atención en enfermería, se encuentra enlazado en algo que va más allá del cumplimiento de diversas funciones que comprenden el rol del profesional para el cuidado de los pacientes, sino que también están relacionados al recurso científico, la toma de decisiones y la realización de acciones que estén dirigidas a las necesidades del paciente. Esto mismo comprende las acciones necesarias en el nivel afectivo, la actitud y compromiso que tenga en profesional con la acción profesional para ofrecen una excelente atención mostrando siempre una actitud empática a la hora de entablar comunicación con el usuario (28).

2.2.3. Teorías de la calidad de atención

En este punto distintos autores establecen sus puntos de vista según su criterio o experiencia percibida, como lo apreciaremos a continuación:

Uno de los más sobresalientes es la “Teoría de la calidad y servicio”, propuesta por Karl Albrecht y Jan Carlzon; el primero refiere que su teoría se centra en ofrecer al usuario lo que realmente desea recibir, además reúne la triada del servicio, el cual comprende un adecuado sistema, personal con buena disposición y una estrategia de servicio que debe ser direccionada hacia las necesidades, en donde el eje principal es el usuario (29).

Por otro lado Carlzon, refiere que su teoría denominada momentos de la verdad, en donde el cliente o usuario a cada momento toma contacto con la persona o institución de la cual recibe un servicio, y que se ofrece a cada momento una oportunidad de mejorar o de destruir la calidad de un servicio; en esta teoría el cliente o usuario simboliza la alta jerarquía en la atención, y se estima a la motivación pieza elemental para lograr la calidad en atención en un servicio ofrecido (30).

2.2.4. Dimensiones de la calidad de atención

Para Donabedian (31), se fundamentan tres ejes o dimensiones, las cuales se relacionan de forma directa momento de la atención al usuario, en donde encontramos las siguientes dimensiones:

- a) **Dimensión técnico y científico**, la que refiere que la figura de la atención es; la efectividad, que se refiere a éxito de cambios positivos (efecto) aplicados en la salud; la eficacia, la cual está relacionada al alcance de los propósitos en la prestación de los servicios de salud, a través de la aplicación ejecución de las normas técnicas y administrativas;
 - La eficiencia, la cual está relacionada al uso adecuado de los recursos, que encaminan a obtener los resultados esperados.
 - Continuidad, relacionada con la prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias (31).

- Seguridad, esta dimensión está encaminada por la manera en la que se prestan los servicios de salud, determinada por la estructura y los procesos de atención, con el propósito de minimizar los riesgos y optimizar los beneficios para la salud del cliente.
 - Integridad, relacionada con la atención que debe recibir el usuario según sea el caso, y que manifieste el interés por la salud del usuario (31).
- b) **Dimensión humana**, se relaciona con el aspecto interpersonal de la atención, con las siguientes características; se debe respetar los derechos de la persona, cultura y a las características personales del individuo. Se debe brindar información completa, clara, oportuna y entendible para el paciente o a quien responda por él o ella. Se debe mostrar interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demanda, lo que para el usuario es válido. Se debe mostrar un trato, amable, simpático, afectuoso y solidario en la atención. Se debe tener como principio la ética profesional, de acuerdo con el interés de la población.
- c) **Dimensión entorno**, se relaciona con las facilidades que las instituciones de salud disponen para ofrecer un servicio óptimo, con costos razonables y sostenibles para el usuario (32).

2.2.5. Satisfacción

La satisfacción se define como, en la medida que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, es exactamente el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción de la persona en relación con las condiciones de las áreas físicas y las características del servicio que se haya brindado al usuario (33).

Al hablar de la satisfacción del usuario en salud, no solo se debe tener en cuenta la calidad de los servicios brindados, sino también las expectativas que le puedan generar, por lo

tanto, el usuario, se sentirá satisfecho cuando un servicio excede sus expectativas y viceversa (34).

Para el Ministerio de Salud (Minsa), la satisfacción es un indicador en el que, el paciente responde a una opinión de carácter subjetivo por el servicio que recibe, por ello es de suma importancia facilitar la información necesaria sobre el servicio que se ofrece para lograr cumplir con las expectativas del usuario (34).

2.2.6. Satisfacción de paciente

El usuario o paciente es toda aquella persona que acude a una institución de servicios prestadora de salud, para recibir una atención de forma continua y de calidad, en el contexto familiar y comunitario (34).

La satisfacción de usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento de los servicios de salud; la misma que se encuentra subordinada a los factores de como las expectativas, valores morales, culturales y necesidades personales. Estos elementos condicionan, a que la satisfacción de usuario sea distinta para cada persona en diferentes circunstancias.

El objetivo de los servicios de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios. En análisis más profundo y claro, la satisfacción resulta ser un instrumento de medida de la calidad de la atención en salud (35).

2.2.7. Niveles de la satisfacción

Luego de recibir una atención por el personal de servicio, los clientes experimentan uno de estos niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño recibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- b. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del prestador de servicios de salud coincide con las expectativas del cliente (36).

2.2.8. Dimensiones de la satisfacción según la calidad de atención

Para el estudio de los comportamientos sobre la calidad de atención, administrados por la institución prestadora de servicios de salud, se evaluará el comportamiento de la variable calidad de atención, mediante el cuestionario de norma internacional SERVQUAL, el cual es utilizado con la finalidad de ofertar una escala de medición de la calidad de los servicios que recibe un cliente, para poder analizar los factores y las expectativas del servicio, de quien espera el servicio; se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones: (37)

- a) **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una respuesta con una demanda con calidad y en un tiempo adecuado.
- b) **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro, de atender y atender las necesidades adecuadamente.
- c) **Fiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, con veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se brinda, probabilidad del buen funcionamiento de algo (37).
- d) **Seguridad:** Esta relacionado con el hecho de un ambiente en donde no se registran peligros, daños, ni riesgos, por tanto se define como los conocimientos y habilidades mostradas por el personal para fomentar credibilidad y confianza.
- e) **Aspectos tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución de salud; esto incluye las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (37).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H_i: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_i: Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

H₀: No existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

Hipótesis específica 2

H_i: Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

H₀: No existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

Hipótesis específica 3

H_i: Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

H₀: No existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método a utilizado en la investigación, fue el hipotético deductivo, ya que le permitió al investigador crear una hipótesis de una explicación sobre un hecho real, permitiéndole deducir sobre las consecuencias posibles. (38).

3.2 Enfoque de la investigación

Es estudio abarcó un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la estadística y calculo numérico, con el propósito de que los datos que se recogieron fueran analizados de manera exacta (38).

3.3 Tipo de la investigación

Se llevó a cabo un estudio de investigación de tipo aplicada, ya que le permite al investigador generar conocimientos con aplicación directa al grupo de estudio, la cual depende de los conocimientos básicos y teóricos, enfocados en la investigación científica, la cual depende los resultados que se obtengan en la investigación (39).

3.4 Diseño de la investigación

Se realizó un estudio no experimental, ya que solo se observó el comportamiento de las variables, sin ser manipuladas, para luego ser analizadas.

De nivel correlacional; ya que se buscó analizar el comportamiento de dos o más variables, buscando establecer la correlación entre ellas; la correlación se expresa al momento de someter la hipótesis a prueba.

Es un estudio de corte transversal, porque se recogió la información en un momento determinado del estudio (39).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población y muestra censal de estudio estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería del área de emergencia de la institución de salud, la cual comprendió un total de 105 pacientes, así mismo se expresa que se trabajara con el total de la población por lo que no se generara muestra alguna.

Criterios de inclusión y exclusión

a. Criterios de Inclusión:

- Se consideró a todo paciente mayor de 18 años, que recibió atención en el servicio de emergencia con una permanencia mayor a 24 horas.
- Pacientes sin impedimento físico, verbal o mental.
- Aceptación a la participación, firma del consentimiento informado.

b. Criterios de exclusión:

- Pacientes que trabajaban o tenían alguna relación directa con personal de la institución de salud.
- No se consideran a los pacientes a los pacientes que presenten problemas de salud.
- Pacientes que no deseen participar del estudio.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención de enfermería	Referida a las características que tiene la atención del profesional de enfermería en cuando al cuidado que brinda al paciente, durante la atención hospitalaria (40).	Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medido a través del cuestionario en el que podemos encontrar 3 dimensiones (técnica, humano y entorno).	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia. • Eficiencia. • Seguridad. 	Ordinal	Baja: < 21 puntos Moderada: 21 – 50 puntos, Alta: > 50 puntos.
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Trato amable. • Trato oportuno. 		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad. • Comodidad. • Libre de riesgo. 		

Satisfacción del paciente	Es la comparación entre lo que el usuario espera recibir, es decir las expectativas, y de lo que realmente recibe o percibe como resultado del servicio (41).	Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medido a través del cuestionario (SERVQUAL), en el que podemos encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Las citas se cumplen en el día establecido. Claridad en la orientación sobre su enfermedad. Cumple con éxito el servicio ofrecido. 	Ordinal	Insatisfecho < 62 puntos. Satisfecho > 63 puntos
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicio óptimo. Condiciones del servicio. Comunicación oportuna. 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas. Genera confianza. Respeto a la privacidad. 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Amabilidad. Atención personalizada. Comprensión. Explicación adecuada. 		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones Equipos y materiales. Servicios ofrecidos. Ambientes higiénicos. 		

3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

2.7.1. Técnica

La técnica fue la encuesta, la cual estuvo destinada a obtener datos los varios usuarios cuyas opiniones fueron de interés para el investigador.

2.7.2. Descripción

Ficha técnica 1: Cuestionario calidad de atención en enfermería

- **Nombre:** Calidad de atención en enfermería
- **Autores:** La adaptación peruana fue realizada por Graciela Rosales, en el año 2017.
- **Administración:** Individual.
- **Duración:** De 10 a 15 minutos.
- **Aplicación:** Para personas adultas mayores de 18 años.
- **Descripción:** El instrumento comprendió 20 ítems que evaluaron la calidad de atención de enfermería, el cual recogió datos de las siguientes dimensiones: técnica, humana y entorno; conformada por 20 ítems con respuestas de elección múltiple; el cual fue aplicado en una población de pacientes hospitalizados, en la ciudad de Lima en el año 2017 (40).
- **Interpretación:** La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: calidad de atención baja: < 21 puntos, calidad de atención moderada: 20 – 50 puntos, calidad de atención alta: > 50.

Ficha técnica 2: Cuestionario SERVQUAL modificado

- **Nombre:** Cuestionario SERVQUAL modificado, para medir la satisfacción del paciente.
- **Adaptación:** La adaptación peruana fue realizada por Yrene Rojas, en el año 2021.
- **Administración:** Individual.

- **Duración:** De 10 a 15 minutos.
- **Aplicación:** Para pacientes adultos mayores de 18 años.
- **Descripción:** El estudio tuvo como instrumento para medir la satisfacción, al cuestionario denominado SERVQUAL (Quality Service) modificado, el cual estuvo conformado por 22 ítems, los cuales fueron distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles, el instrumento fue modificado para ser aplicado a una población con características similares al grupo de estudio en la Ciudad de Ayacucho, en el año 2021 (41).
- **Interpretación:** La calificación osciló entre 62 (puntaje mínimo) y 248 (puntaje mayor), a mayor puntuación, mayor fue satisfacción del paciente.

La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: Satisfecho e Insatisfecho.

2.7.3. Validez del instrumento

La validez de instrumento 1: La validez del instrumento fue realizada por Gloria Rosales en el año 2017, mediante el juicio de expertos proporcionada por 3 profesionales Licenciados de Enfermería, quienes dieron como respuesta la aprobación de documento; y a través de la prueba de la prueba binomial se efectuó la valoración final con un valor de 0.96, con lo cual se consideró como valido el cuestionario (40).

La validez del instrumento 2: La validez del instrumento fue realizada por Yrene Rojas en el año 2019, a través del procedimiento de juicio de expertos en el que participamos 3 profesionales de salud que tenían el grado de Magister en Educación Universitaria; posteriormente mediante la prueba de concordancia y binomial, se procedió al análisis de los datos, por lo que se obtuvo un valor de 0.79, con el cual se consideró como valido el instrumento de investigación (41).

2.7.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento 1: Se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento por Gloria Rosales en el año 2017, a través de la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,80, por lo que se determina que el instrumento es confiable para su aplicación (40).

La confiabilidad del instrumento 2: Se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento por Rojas (41), a través de la prueba de alfa de cronbach, obteniéndose un valor de 0,80, por lo que se determina que el instrumento es confiable para su aplicación (41).

3.8 Plan procesamiento y análisis de datos

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

Asimismo para el análisis de los datos se realizó la estadística descriptiva, las cuales fueron representadas en tablas de frecuencias y porcentajes, y a su vez se realizó la interpretación de los resultados. Para el análisis bivariado y contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de rho de spearman, con el fin de establecer la relación de las variables de estudio.

3.9 Aspectos éticos

Para asegurar la integridad de las participantes se aplicó los siguientes aspectos éticos según el informe de Belmont (42): Para el principio de autonomía se tuvo en cuenta, dar a conocer el instrumento de recolección de datos, indicándose a los participantes que tenían la opción de participar o no en la investigación. Para el logro del principio de beneficencia, se

establecieron los resultados que servirían a la institución de salud, para tomar medidas oportunas en beneficio de los participantes. Asimismo en el principio de no maleficencia, se afianzaron las dudas en los participantes, haciendo se conocimiento que su participación no perjudicaría la salud e integridad de nadie en general. Finalmente en cuanto al principio de justicia, todos los participantes fueron tratados con respeto, cordialidad e igualdad; sin preferencias o discriminación, de raza, sexo, religión o cultura.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Datos demográficos de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Datos demográficos	f	%
Edad de los usuarios		
De 18 a 20 años	5	4,8
De 21 a 25 años	9	8,6
De 26 a 30 años	20	19,0
De 31 a 35 años	10	9,5
De 36 a 40 años	23	21,9
De 41 a más años	38	36,2
Total	105	100.0
Sexo de los pacientes		
Femenino	68	64,8
Masculino	37	35,2
Total	105	100.0
Grado de instrucción		
Primaria	0	0,0
Secundaria	30	28,6
Sup. Técnico	26	24,8
Sup. Universitario	49	46,7
Total	105	100.0
Procedencia		
Costa	66	62,9
Sierra	28	26,7
Selva	11	10,5
Total	105	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

La tabla 1, muestra los datos demográficos de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; donde la mayor de la población tiene edades entre 41 a más años, representado por un porcentaje de 36,2%. En lo que respecta a la edad, el 64,8% (68) son mujeres y el 35,2% (37) son varones. En cuanto al grado de instrucción, 46,7% (49) tienen estudios universitarios, el 24,8% (27) tienen estudios técnicos y el 28,6% (30) tiene estudios secundarios. Por otra parte en lo que respecta al lugar de procedencia; el 62,9% (66) proceden de costa, el 26,7% (28) son de la sierra y el 10,5% (11) son de la selva.

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Calidad de atención	frecuencia	%
Alta	56	53,3
Media	49	46,7
Total	105	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

La tabla 2, muestra la calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, donde el 53,3% de profesionales presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto y el 46,7% de enfermeros evidenciaron una calidad de atención de nivel medio.

Tabla 3. Satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	frecuencia	%
Satisfecho	91	86,7
Insatisfecho	14	13,3
Total	105	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

En tabla 3, se muestra el nivel de Satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, donde el 86,7% de pacientes se encontraron satisfechos y el 13,3% de usuarios se encontraron insatisfechos con la atención de enfermería.

4.1.2. Análisis bivariado de resultados

Tabla 4. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	Dimensión técnica/científico					
	Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	10,	3	2,9	14	13,3
	1	5				
Satisfecho	3	29,	6	57,	91	86,7
	1	5				
Total	42	40,0	63	60,0	105	100,0

p – valor = 0,001 (*p* < 0,05)

Fuente: Elaboración propia del autor

La tabla 4, muestran la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose que del 60% de profesionales que presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto; el 57,1% de pacientes presentaron satisfacción a la atención de enfermería y el 2,9% presentaron insatisfacción. Por otra parte del 40% de profesionales que evidenciaron una calidad de atención de nivel medio; el 29,5% de usuarios presentaron satisfacción y el 10,5% presentaron insatisfacción a la atención de enfermería.

Tabla 5. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	Dimensión humana					
	Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	4	3,8	10	9,5	14	13,3
Insatisfecho	5	4,8	6	81,9	91	86,7
Total	9	8,6	96	91,4	105	100,0

p – valor = 0,004 (*p* < 0,05)

Fuente: Elaboración propia del autor

La tabla 5, muestran la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose que del 91,4% de profesionales que presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto; el 81,9% de pacientes presentaron satisfacción a la atención de enfermería y el 9,5% presentaron insatisfacción. Por otra parte del 8,6% de profesionales que evidenciaron una calidad de atención de nivel medio; el 4,8% de usuarios presentaron satisfacción y el 3,8% presentaron insatisfacción a la atención de enfermería.

Tabla 6. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	Dimensión entorno					
	Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	1	11,	2	1,9	14	13,3
	2	4				
Insatisfecho	2	21,	6	64,	91	86,7
	3	9				
Total	35	33,3	70	66,7	10	100,0
					5	

p – valor = 0,000 (*p* < 0,05)

Fuente: Elaboración propia del autor

La tabla 6, muestran la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose que del 66,7% de profesionales que presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto; el 64,8% de pacientes presentaron satisfacción a la atención de enfermería y el 1,9% presentaron insatisfacción. Por otra parte del 33,3% de profesionales que evidenciaron una calidad de atención de nivel medio; el 21,9% de usuarios presentaron satisfacción y el 11,4% presentaron insatisfacción a la atención de enfermería.

4.1.3. Contrastación de la hipótesis

Tabla 7. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	0.307**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	105	105
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	0.307**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	105	105

En la tabla 7, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0,307, representado este resultado como una correlación positiva baja; con una significancia estadística de $p=0,001$ siendo menor que el 0,05

Tabla 8. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

		Dimensión técnica/científica	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión técnica/científica	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.309**
		N	105
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0.309**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	105

En la tabla 8, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; donde se encontró relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de spearman de 0,309 representado este resultado como una correlación positiva baja; con un resultado p valor igual a 0,001.

Tabla 9. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

			Dimensión humana	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	1.000	0.280**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	105	105
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0.280**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	105	105

En la tabla 9, se muestra la prueba de hipótesis, la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; encontrándose relación significativa entre las variables, con una correlación de spearman de 0,280 representado este resultado como una correlación positiva baja con una significancia estadística de p igual a 0.004.

Tabla 10. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

			Dimensión entorno	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1.000	0.436**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	105	105
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0.436**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	105	105

En la tabla 10, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de atención enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0.436 representado este resultado como una correlación positiva moderada; con un resultado de p igual a 0,000, lo que determina la relación entre las variables de estudio.

4.2. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general sobre la relación entre la calidad de atención de enfermería o y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima; se evidenció un resultado de p valor igual a 0,001, siendo este menor a 0,05; por lo que se determina que existe relación entre las variables. Los resultados de Arias y Córdova (20), son similares al estudio, ya que se determinó que existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción, el valor de significancia de p valor = 0,000. Por otra parte son semejantes los resultados de Alvan y Quiroz (21), que concluyen determinando que existe relación entre las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes, donde el p valor fue de 0,000. De tal forma que Mori (24), evidencia que existe relación entre las variables de estudio, pues ambas variables son independientes de sí mismas con un resultado de $p=0,000$. Estos resultados evidencian los profesionales de enfermería se encuentran abocados a satisfacer las necesidades de atención por parte de las madres, basada en principios éticos, humanísticos, técnicos y científicos.

En cuanto a los objetivos específicos, se establece que en lo que respecta a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de los pacientes del servicio de enfermería de un hospital de Lima; encontró que no existe relación entre las variables, con una significancia estadística de $p=0,001$ siendo menor a 0,05. Los resultados de Yemen (15), se asemejan a lo encontrado en el estudio, ya que se evidenció que existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión científica y la satisfacción de paciente; se determinó una relación estadísticamente significativa con un valor de 0,000. Se puede evidenciar en relación a los resultados del estudio, que el personal de enfermería debe de brindar una atención de calidad basada en principios y valores, de manera oportuna y continua,

respetando la integridad y persona del usuario, solo se podrá entender que la atención de enfermería reúne un conjunto de actividades dirigidas en bienestar del usuario.

En cuanto a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes del area de emergencia de un hospital nacional de Lima; se evidenció que existe relación entre las variables, con una significancia estadística de $p=0,004$ siendo menor a $0,05$. Arias y Córdova (20), encontraron resultados similares donde se encontró que existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; obteniéndose un p valor de $0,000$, $<$ a $0,05$. Los hallazgos reflejan, la eficaz labor del profesional de enfermería, donde la satisfacción del usuario, en este caso las madres de familia, la cual están completamente relacionado con la buena atención que recibe el usuario por parte del personal, por lo que a mejor calidad en la atención, mayor será la satisfacción de la población.

En lo que respecta a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; se evidenció que existe relación entre las variables, con una significancia estadística de $p=0,000$ siendo menor a $0,05$. Ccoica (23), coincide con los resultados encontrados, quien encontró relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los pacientes, con un nivel de significancia de $0,000$. Los resultados evidencian que el personal de la atención cumple con las expectativas del usuario, al proteger la privacidad del paciente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En los resultados se encontró que existe correlación a través de Rho Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022; con un valor de correlación positiva baja de 0,307, así mismo, es significativa, ya que se alcanzó un valor de $P=0,001$.

En lo que respecta a la dimensión técnico/científico de la calidad de atención de enfermería, por medio de Rho Spearman se concluye que existe correlación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2021, es de un valor de correlación positiva baja de 0,309, así también, es significativa, ya que arrojó como resultado el valor de $P=0,001$.

Los hallazgos demuestran mediante la de correlación de Rho Spearman en relación a la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia en un hospital nacional de Lima, 2022: determinan que existe relación entre las variables, con un valor de correlación positiva baja de 0.280, por lo tanto, es significativa, se obtuvo un valor de $P=0.004$.

Mediante la correlación de Rho Spearman se encontró relación significativa en lo que respecta a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes en un hospital nacional de Lima, 2022. Con un valor de correlación positiva moderada de 0.436; así también resulta ser significativa, por lo que se obtuvo un valor de $P=0,000$.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades de la Institución de Salud encargada del servicio de emergencia del hospital, capacitar y concientizar al personal de enfermería; la importancia de brindar una excelente atención a los profesionales, involucrando a todas las áreas de atención de la institución de salud, comprometiéndolos al logro de objetivos en favor de la satisfacción de las demandas de los pacientes.

A las personas encargadas de dirigir las actividades de enfermería, realizar evaluaciones en base a la formación profesional, y capacitarlos con el fin de elaborar estrategias de acercamiento entre el personal de enfermería, pacientes y familiares, brindando una atención personalizada, ofreciendo información permanente y orientar sobre opciones de tratamiento y seguimiento según sea su caso, para alcanzar los estándares de atención que definan la calidad de atención de enfermería como la mejor.

Al personal de enfermería del servicio de emergencia, fortalecer sus competencias de atención en mejora a la respuesta hacia los pacientes, con el fin de alcanzar niveles de atención óptimas, en base a una respuesta humana con los principios holísticos hacia los usuarios.

A los profesionales de enfermería, de enfermería fortalecer las capacidades de atención en base al cuidado integral del paciente respetando su integridad, recibiendo atención en entornos que ofrezcan seguridad, comodidad y libre de riesgos que compliquen la salud del usuario.

Referencias

1. Lostanau J. Satisfacción de usuario y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Perú. [Tesis para obtener el grado de Maestría de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Escuela de Posgrado, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
2. De Bartolí S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Pub [Internet] 2020; 44(1): 64 p. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
3. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Especialista en: Emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Facultad de Enfermería; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3908>
4. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud. Parámetros de medición. Revistas Ciencias Sociales [Internet] 2015; 19(4): 663 – 671 p. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
5. Lizana K. Calidad de la atención en enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestra en Gerencias de Servicios de Salud]. Lima: Universidad San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5664>
6. Cepeda J. Cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el Covid - 19 en un Hospital Municipal de Guayaquil [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los

- Servicios de la Salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61580>
7. Rojas V. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos de covid – 19 en el servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo, Perú [Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48583>
 8. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes Hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel de Lima, Perú. [Tesis el grado de Licenciatura en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener. Escuela, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3046>."
 9. Estalella G, Zabalegui A, Sevilla S. Management and leadership of nursing services in the emergency plan for the pandemic Covid – 19: The experience of the Clinic Hospital of Barcelona. Rev Enferm Clinic [Internet] 2021; 31: 12 – 17 p. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32419770/>
 10. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, Perú [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2018. Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019>"
 11. Febres R, Mercado M. Satisfacción de usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. Rev Fac. Med. Hum. [Internet] 2020; 30(3): p. 397 – 403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

12. Chapoñan H. Evaluación de la calidad de cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia Covid – 19, en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo, EsSalud, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de especialista en Medicina Familiar y Comunitaria]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Fa. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8362>
13. Reyes L. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Barranca, Cajatambo, Perú. [Tesis para obtener el grado de especialista en: Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4729>
14. Cadena J, Olvera S, López L, Pérez E, Sánchez N. Enfermería ante el COVID-19, un punto clave para la prevención, control y mitigación de la pandemia. Arch Cardiol Méx [Internet] 2020; 90(1): 94 – 99 p. Disponible en: <https://doi.org/10.24875/acm.m20000058>
15. Yopez L, Gómez R, Martínez R. The perceived quality of care and degree of satisfaction of the users of the Centro de Salud Nobol during the COVID-19 pandemic. Rev. Jour. Medic. [Internet]. 2021; 3(1): pp. 12 – 22. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>
16. Zambrano E, Vera T. User perception of the quality og nursing staff care in the Naval Hospital Surgery Area. Revista Publicando [Internet] 2020; 7(65): 64 – 72 p. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>
17. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Perceived quality of nursing attention in a Cardiology service from UMAE – Merida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet] 2020; 28(1): 5 – 14 p.

Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=94014>

18. Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. Quality of nursing care perceived by Hospitalized patients in a Public Hospital in Ecuador. Rev Dom Cien [Internet] 2020; 6(4): p. 1304 - 1311. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/html>
19. Vizcanio A, Fregoso G, Vizcanio V. Análisis de la satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias de un hospital de público de Jalisco. Rev. Hor. Sant. [Internet] 2019; 18(1): 27 – 36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6674436>
20. Arias Y, Córdova M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. [Tesis para el grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica, 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1198>
21. Alván G, Quiroz L. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, Iquitos. [Tesis para optar grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Científica del Perú, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
22. Piedra I, Lipa C. 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 [Internet] 2018; 31(4): p. 137 - 142. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>

23. Ccocia G. Calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente de un servicio de emergencia de un hospital de Apurímac. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3430>
24. Mori M. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia II-1 de Moyobamba, Tarapoto, Perú. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de Servicios de Salud]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31457>
25. Vela L, Luis L. Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos, Perú [Tesis de grado]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2014. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5390>
26. Torres O, Rosado G. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Pediátricas, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>
27. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación [Internet] 2013; 25(1): p. 26 - 33. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/medicinafiisica>
28. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, Perú [Tesis para

- optar el título de Licenciada en Obstetricia]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4812>
29. Arango L, Muñoz M, Vega J. Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell, Villavicencio, Colombia. [Tesis de grado para optar el título de Psicología]. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18145>
30. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota, Chiclayo, Perú. [Tesis para optar el grado Maestría en los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>
31. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios de servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, Perú [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>
32. Cutipa C. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, Perú [Tesis para optar el título de especialista en: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8302>
33. Ministerio de Salud - MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas ed. Lima - Perú; 2002."

34. Castro, C. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Perú. 2016.
35. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.
36. Sánchez S. Satisfacción del Usuario Externo Atendido en el Centro de Salud Pachacútec, setiembre 2017 [Tesis de grado]. Cajamarca: Universidad San Pedro: Escuela Profesional de Enfermería, 2019.
37. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco – Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos [Tesis de grado para licenciatura en Enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Facultad de Medicina Humana, 2015.
38. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, 2012. 4ta edición.
39. Angulo Valladares, R; Giraldo Díaz, J. Niveles de Investigación (Diapositivas). Perú, 2012. (34 diapositivas).
40. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis de Magister]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>

41. 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, 2021. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/225>
42. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019. [citado el 06 de marzo del 2022]: 10 pp. Disponible en; https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?</p> <p>¿Como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la dimensión</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar como se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p> <p>Identificar como se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p> <p>Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p> <p>Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la dimensión seguridad</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Técnica/Científica</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Método: Hipotético – deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicado.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>De corte: Transversal.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Conformada por 100 pacientes de enfermería del servicio de emergencia.</p>

<p>seguridad de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023?</p>	<p>Identificar cómo se relaciona la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la dimensión seguridad de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p>	<p>de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	
--	--	--	---	--

Anexo N° 2: Instrumentos

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

I. Presentación

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023. Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

II. Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

- TA : Totalmente de acuerdo.
- A : De acuerdo
- I : Indiferente.
- D : En desacuerdo.
- TD : Totalmente en desacuerdo.

III. Datos generales:

1. **Edad:** _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

2. **Estado civil:**

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()

3. **Grado de instrucción:**

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
01	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
02	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
03	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
04	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
05	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
06	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
07	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
08	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
09	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.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le 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 su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

CUESTIONARIO 2: CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

I. Instrucciones

A continuación se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
02	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
03	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					
04	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?					
05	¿El personal de enfermería respondía a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
06	¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
07	¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
08	¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?					
09	¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					
11	¿El personal de enfermería le enseñó como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?					
12	¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?					
13	¿El personal de enfermería fue ambla durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
14	¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15	¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?					

16	¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?					
17	¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?					
18	¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?					
19	¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22	¿El personal de enfermería le proporciono los medios necesarios para continuar con su tratamiento en casa?					

Anexo N° 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023.

Nombre de las investigadoras: Rocío Maritza, Rodríguez López.

Propósito del estudio: Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2022.

Beneficio por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

Costos por participar: No se realizará pago alguno por su participación.

Renuncia: Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

Participación voluntaria: La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella
Documentos de identidad	

“Doy fe y conformidad de haber recibido una copia del documento

