



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción del paciente
en el servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto, Lima

- 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Manrique Garay, Jimena Yanira

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0185-707X>

Autora: Muñoz Huamán, Karina Sadid


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-5597-4320>

Asesora: Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

Lima – Perú

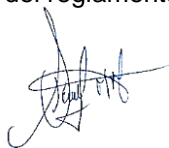
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 06/11/2024

Yo, Karina Sadid, Muñoz Huamán y Manrique Garay, Jimena egresadas de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto, Lima - 2024”** Asesorado por el docente: Jeannelly Paola, Cabrera Espezua, DNI: 48832154 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797> tiene un índice de similitud de (15) (QUINCE) % con código oid:14912:425318985 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
 MUÑOZ HUAMÁN, KARINA SADID
 DNI:45537661



.....
 Firma de autor 2
 MANRIQUE GARAY, JIMENA
 DNI: 72986630



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor: Jeannelly Paola, Cabrera Espezua
 DNI: 48832154

Lima, 21 de ENERO de 2024

DEDICATORIA:

A Dios, por la vida y la salud que me otorga cada día, y por estar siempre a mi lado, ayudándome a alcanzar mis metas y a enfrentar mis desafíos. A mi familia, por su amor incondicional, que son mi inspiración y el motivo que me impulsa a seguir adelante sin rendirme.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones y por ser mi guía en mis objetivos propuestos.

A las diversas autoridades y profesores de la reconocida Universidad Norbert Wiener, quienes en todo momento brindaron su apoyo incondicional para ayudarnos a alcanzar la máxima excelencia educativa.

JURADO

Presidente: Mg. Sofía Del Carpio Flores

Secretario: Mg. Lucimar Barrios Cabello

Vocal: Mg. Jaime Mori Castro

ÍNDICE

Portada	
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
CAPITULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
1.5 Delimitaciones de la investigación	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Base Teórica	20
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específica	26
CAPITULO III METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29

3.6.	Variables y operacionalización	31
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	35
3.9.	Aspectos éticos	36
	CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	37
4.1.	Resultados	37
	4.2. Análisis descriptivo de resultados	37
	4.3. Prueba de hipótesis	47
	4.4. Discusión de resultados	52
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1.	Conclusiones	54
5.2.	Recomendaciones	55
	REFERENCIAS	56
	ANEXOS	64
	Anexo 1: Matriz de consistencia	65
	Anexo 2: Instrumento	
	Anexo 3: Validez del instrumento	
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	
	Anexo 5: Probación del comité de ética	
	Anexo 6: Formato de consentimiento informado	
	Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	
	Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	

Resumen

La calidad en los servicios de enfermería se relaciona con brindar atención que promueva el bienestar, la salud y la satisfacción de los pacientes. No obstante, en los últimos años, esta calidad ha disminuido debido al incremento en la carga de pacientes, políticas deficientes y la reducción en los tiempos de descanso del personal. **Objetivo:** Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024. **Metodología:** Es Cuantitativo, tipo aplicado, método hipotético deductivo, diseño no experimental, de corte: Transversal, nivel Descriptivo correlacional. Muestra 291 pacientes. **Resultados:** La calidad de atención de enfermería con satisfacción del paciente, existe relación de la calidad de atención regular con la insatisfacción del paciente en 32.6%. En la dimensión accesibilidad con satisfacción, existe una relación de calidad de atención adecuada de 21.9%. Dimensión explica y facilita con la satisfacción, existe una relación de calidad de atención inadecuada en 22.5%. Dimensión conforta con la satisfacción, existe una relación de atención inadecuada en 21.4%. Dimensión se anticipa con la satisfacción, existe relación de calidad de atención inadecuada con la insatisfacción en 23.7%. Dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción, existe una relación de calidad de atención inadecuada con la insatisfacción en 37.8%.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, pacientes, enfermería, emergencia.

Abstract

Quality in nursing services is related to providing care that promotes the well-being, health and satisfaction of patients. However, in recent years, this quality has decreased due to increased patient load, poor policies, and reduced staff break times. **Objective:** Establish the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the Emergency Service of a maternal and child center in Lima, 2024. **Methodology:** Quantitative, applied type, hypothetical deductive method, non-experimental design, cutting: Cross-sectional and correlational Descriptive level. Sample 291 patients. **Results:** The quality of nursing care with patient satisfaction, there is a relationship between quality of regular care and patient dissatisfaction in 32.6%. In the dimension accessibility with satisfaction, there is a relationship of adequate quality of care of 21.9%. Dimension explains and facilitates with satisfaction, there is an inadequate quality of care relationship in 22.5%. Dimension comforts with satisfaction, there is a relationship of inadequate care in 21.4%. Comfort dimension with satisfaction, there is a relationship of inadequate care with dissatisfaction in 21.4%. Dimension is anticipated with satisfaction, there is a relationship between inadequate quality of care and dissatisfaction in 23.7%. Dimension maintains a relationship of trust with satisfaction, there is a relationship of inadequate quality of care with dissatisfaction in 37.8%.

Keywords: quality of care, satisfaction, patients, nursing, emergency.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad del servicio de salud y la satisfacción son conceptos que suelen entenderse de formas distintas, lo que a veces lleva a la confusión entre la población. Ambos términos generan una percepción de valor única y crucial. En consecuencia, la calidad es cómo los clientes y/o sus familias perciben los servicios que brindamos, permitiéndoles determinar en qué medida los servicios satisfacen las necesidades de los usuarios (1).

Según la OMS (Organización Mundial de Salud), brindar atención holística, humana y evitar daños en las personas durante el tratamiento son ejemplos de atenciones de enfermería de alta calidad. De manera similar, las satisfacciones del usuario se reflejan en evaluaciones positivas de una serie de cuidados recibidos; siendo principios relevantes y comunes para valorar las calidades de la atención. Por otro parte Según el informe World Nursing Status 2020 de la OMS, hay 27,7 millones de cuidadores en todo el mundo, incluidos 19 millones de enfermeras profesionales, el cual representan el 60% de los profesionales de la salud (2).

Sin embargo, las razones de deficiencias percibidas en la calidad de atención en salud pueden explicarse por sobrecarga del personal de enfermería en el servicio, lo que impide una actitud más comunicativa para brindar confortabilidad y explicaciones a pacientes, brindando de esa manera un cuidado deficiente y menguando la oportunidad de mejorar el proceso de atención al paciente. Por lo tanto, la satisfacción del usuario requiere que los profesionales de la salud brinden una atención basada en evidencia científica y experiencia, y la gestión del desempeño del paciente permite una medición precisa de los resultados de salud, lo que contribuye a la mejora continua de los procesos de atención. (3).

En Ecuador, un estudio realizado por Angulo y Gómez en el año 2020 acerca de la calidad de atención encontró que, el 85% del personal de enfermería mantiene relaciones de confianza, el 83% se siente consolado, el 80% da explicaciones y facilita, expectativas de categoría 66%, (82%) creen que el comportamiento del personal de enfermería es importante para la calidad de la atención que brinda la institución, se determina que, la atención dada por la institución fueron importantes (4).

En cuanto a la calidad de atención en Perú, SUSALUD informó en el 2020, que se multaron 27 casos de IPRESS, de los cuales 44% fueron en sector privado y 55% en sector público, una de las razones por las que se retrasó injustificadamente el acceso de beneficios para la salud. (5), asimismo, Chapañan en Perú en el 2020, encontró que el 68% de pacientes no estuvo de acuerdo con el personal de enfermería y las instalaciones disponibles en el servicio (6).

De la misma forma un estudio realizado por Ramírez en el 2021 determino que, Existe diferencia en la satisfacción con el servicio de salud entre los pacientes del Hospital del Ministerio de Salud, las clínicas privada y EsSalud, el 40% de usuarios de clínicas privadas, el 16% de usuarios del MINSA están satisfechos. Los usuarios de clínicas privadas se encuentran dentro de este nivel general de satisfacción con 78 %. Existe diferencia entre el nivel de satisfacción de las personas atendidas en los hospitales de EsSalud y MINSA, los encuestados muestran la mayor insatisfacción con los servicios recibidos, ambos a nivel global, como empatía y la seguridad (7).

Sin embargo en el país se está trabajando para lograr avances en medición a la calidad de atención y satisfacción del paciente, teniendo en cuenta la evaluación subjetiva del usuario

sobre atención según su experiencia, considerando una comparación entre sus expectativas y la atención real brindada por las enfermeras, siendo importante la planificación de la atención médica; el cual proporciona información valiosa para mejorar el sistema de salud, donde la atención debe ser diferenciada, es decir de calidad, y así tener usuarios satisfechos (8).

De la misma manera un estudio realizado en la Clínica Internacional San Borja en el 2021, determino que el 72% de los pacientes indicaron que hay un nivel alto referente a la calidad de atención, mientras que el 75% de los encuestados indica que tuvo satisfacción a nivel medio, el 7% indico que la relación que tiene entre las dos variables es bajo, mientras que el 72% indica un nivel alto de correlación (9).

Por ello como cuidadores, las enfermeras están involucradas activamente en la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud mediante medidas preventivas; para prevenir la aparición de la enfermedad, su progresión o el surgimiento de secuelas, asegurando la continuidad del cuidado. Así mismo, no solo es necesario tener una amplia gama de conocimientos científicos y tecnológicos, sino también tener principios bioéticos y cualidades, especialmente un cuidado humanizado y empático para poder garantizar una calidad de atención. (10)

En ese mismo contexto del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, se observa la alta llegada de usuarios, insuficiente espacio, saturación en la atención, escaso personal asistencial y carencia de sistemas automatizados, el cual ocasiona malestar en el paciente. Pacientes refieren “siento que no me atienden rápido”, “no hay suficientes enfermeras”, “todo el personal de salud atiende molesto”, “Ninguna enfermera me brinda información acerca de cómo debo tomar mis medicamentos”, “Hay enfermeras que no tienen mucho conocimiento y

atienden mal”, “Estoy con dolor y me tienen parado, no hay silla para sentarme”. Por lo tanto, calidad de atención se ve afectado, generando descontento y rechazo en los pacientes, lo que resulta perjudicial tanto para los pacientes como para la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1.Objetivo general

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente el Servicio de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión monitoreada y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este proyecto de investigación es significativo porque examina y analiza el tema, apoyándose en fuentes teóricas y científicas confiables, el cual es fundamental para mejorar la prestación del servicio, especialmente considerando que se brinda a personas en situaciones de emergencia, quienes no solo están afectadas físicamente sino también emocionalmente. La revisión teórica de este tema no solo apoyará la argumentación del estudio, sino que servirá como base para futuras investigaciones, el cual funcionará como una fuente de consulta.

Desde una perspectiva teórica, el estudio toma como base la teoría de enfermería que sustenta la calidad de la atención. Hildegard Peplau, señala que el cuidado de atención está vinculado al bienestar del usuario respecto a la atención del servicio proporcionado por el personal de enfermería, dado que este proceso implica una relación interpersonal, ya que el paciente necesita recibir ayuda de un profesional que sea capaz de satisfacer sus necesidades.

1.4.2. Metodológico

Este estudio se basa en método científico y tiene enfoque cuantitativo, observacional y transversal, enfocándose únicamente de la evaluación de las variables sin aplicar estímulos. Se utilizarán instrumentos válidos y confiables para ambas variables, dicho instrumento fueron validados por Calixto y Atapaucar en el año 2023; y de esa manera asegurar la fiabilidad de los resultados. El método empleado en este estudio es el hipotético deductivo, el cual analiza

la implementación de este estudio, desde el objetivo general hasta el objetivo específico y propone hipótesis para probar o refutar los resultados del estudio.

1.4.3. Práctica

Los datos recopilados continuarán mejorando la calidad de la atención médica brindada a los pacientes, reducirán las brechas en información errónea sobre satisfacción del paciente y comprenderán las causas de la insatisfacción. Además, el estudio sustenta el desarrollo del análisis mediante información actualizada que fomenta la implementación de estrategias dirigidas a impulsar actitudes y cambios en los enfermeros respecto a la calidad de atención para lograr una visión holística de la satisfacción de las necesidades de los pacientes. Se relaciona con la parte social, cuyo resultado es brindar cuidado o atención de calidad, centrándose en los aspectos del individuo.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Esta investigación abarca desde abril a diciembre correspondiente del año 2024.

1.5.2. Espacial

Este análisis llevó a cabo en el Servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima 2024.

1.5.3. Unidad de análisis

Pacientes atendidos en servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Yépez et al. (11) en el 2020, en Ecuador, con el objetivo “Determinar la calidad de atención percibidas y grado de satisfacciones de usuarios brindados en el Centro de Salud Nobol en pandemia Covid 19”. Estudio, de enfoque cuantitativo, observacional, transversal. Muestra de 203 entrevistados. Método, utilizo el instrumento SERVQUAL, en toma de datos. Resultados, el 60% están satisfechos, hay satisfacción en la dimensión fiabilidad en 57%, en capacidad de respuesta 58% de satisfacción, en seguridad 71%, en empatía 73% y aspectos tangibles en 86%. Se encontró relación entre la satisfacción en la seguridad ($p=0.018$), empatía ($p=0.002$), en la fiabilidad ($p=0.001$) y seguridad ($p=0.001$). Existe relación entre las variables ($p=0,001$).

Alarcón (12) en el 2022, en Ecuador, con el objetivo “Analizar la calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil, por medio de herramienta estadísticas, para el diseño de un plan de mejoras”. El estudio es de enfoque cuantitativo, no experimental, método deductivo, correlacional. Muestra de 377 participantes. Método, utilizó el cuestionario de satisfacción previamente validado. Resultados, el 52 % de los usuarios refieren insatisfacción en la capacidad de respuesta, insuficientes insumos para la realización de un trabajo óptimo (50%), deficiencia en la explicación del tratamiento (46.7%). El valor obtenido entre las dos variables es 0.822 ($p<0.01$) considerando un valor significativo.

Agbonjinmi et al (13) en el 2022 en Nigeria, se proyectaron como objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes relacionado con los cuidados y servicios de enfermería en el hospital universitario Babcock, Ilishan – Rem, estado de ogun”. Su estudio fue descriptivo correlacionar en donde participaron 151 pacientes, en el cual se utilizaron un cuestionario que incluía la percepción de los pacientes sobre calidad de cuidados brindados por enfermería y su nivel de satisfacción. Resultados, el 93% de los pacientes refieren una excelente satisfacción con la atención de enfermería, percepción positiva (83,9%), experiencias adecuadas con el cuidado de enfermería (62,4%). Conforme a la prueba de Chi-cuadrado, se concluyó que ambas variables poseen correlación significativa entre sí ($p=0,001$).

Karaca et al, (14) en el año 2020 en Turquía, tuvieron como objetivo "Evaluar la satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de la atención de enfermería y los factores asociados" en cuanto a la metodología se desarrolló el método hipotético deductivo. 635 personas participaron en el estudio y se les proporciono dos instrumentos validados. Resultados: mayoría de los participantes fueron mujeres representado por el 77,3%, Asimismo, un 63.9% de los pacientes calificaron como excelente la atención de enfermería recibida durante su hospitalización, en la dimensión de preocupación y cuidado por parte de las enfermeras se obtuvo la puntuación de (1,38), en la dimensión de información recibida sobre tratamiento y pruebas por parte de enfermería la puntuación fue de (1, 74). Conclusión: Los usuarios mostraban una gran satisfacción con la calidad del cuidado recibido. La satisfacción fue tan alta que recomendarían este hospital.

Jaramillo et al., (15) en el año 2020 en Ecuador, se trazaron como objetivo "Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato." Respecto al método, utilizó el hipotético deductivo. La Muestra

estuvo compuesta por 384 participantes, a quienes se les entregaron instrumentos validados. Resultados: El 80% de usuarios manifiesta haber recibido una atención de calidad y estar satisfechos con el servicio, la correlación entre las dos variables de los usuarios es de 0.924, lo cual indica una relación positiva y fuerte, en cuanto a la dimensión accesibilidad y la satisfacción existe una correlación significativa $p=0,001$, en la dimensión explicación de tratamiento con la satisfacción se obtuvo un valor de $p=5.209$. Conclusión: Es fundamental optimizar el tiempo de espera, mejorar las condiciones de higiene del servicio y reforzar el aseo y la presencia del personal asistencial.

Fahad et al., (16) en el año 2022 en Arabia Saudita, sostuvieron como objetivo "Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización" en cuanto a la metodología se desarrolló el método hipotético deductivo. Muestra consistió en 238 participantes, a quienes se les proporcionaron instrumentos válidos. Resultados: demostró que la calidad de la atención del personal asistencial obtuvo una p ($p < 0,001$), en cuanto a la satisfacción del paciente relacionado con los cuidados recibidos, se vinculó con diversos factores sociodemográficos, incluyendo la edad ($p = 0,002$), grado de instrucción ($p = 0,047$), el estado civil ($p = 0,017$), la situación laboral ($p = 0,038$), la residencia urbana vs. Suburbana ($p = 0,006$), el tiempo de hospitalización ($p = 0,001$) y el acompañamiento de un familiar ($p = 0,014$). Conclusión: este estudio resalta el requerimiento de una organización y prácticas de salud enfocados en estas disparidades sociodemográficas para garantizar un cuidado equitativa y eficaz para los usuarios atendidos.

A nivel nacional:

Alvan y Quiroz (17), en el 2021, en su objetivo “Analizar las relaciones de calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente en emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”. Estudio, cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal. Muestra de 310 participantes. Método, el instrumento utilizado en la recopilación de información fueron dos cuestionarios con escala Likert. Resultado, en la calidad de atención el 77% dice que es bueno, el 22% es regular y malo en 3%. En la satisfacción el 75% tiene buena satisfacción y 22% insatisfacción, en la dimensión científico /técnico el 81.8% refiere que la enfermera está capacitada, en cuanto a la dimensión interpersonal el 73.2% de los pacientes manifiesta que la enfermera es empática, en la dimensión entorno el 71.1% refiere percibir un ambiente ordenado. Determinando la presencia de una relación significativa entre ambos elementos ($p=0.000$).

Arias et al. (18) en el 2021, con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. Metodología, fue de tipo básica, no experimental, descriptivo correlacional. La muestra fue de 118 usuarios; el instrumento aplicado fue un cuestionario Servqual para cada una de las variables. Se obtuvo como resultado que, el 17.8% indican un cuidado de enfermería de mala calidad, 58.9% regular y el 23.33% bueno; de la misma manera, el 18.9% refiere estar insatisfecho, 52.2% refiere satisfacción intermedia y por último 28.89% indica estar satisfecho completamente. Se concluyó que hay una relación significativa entre ambas variables, con una significancia de ($p=0.000$).

Rodríguez (19) en el año 2023 en Lima, uso 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" desarrollo una metodología

de tipo aplicado, método hipotético deductivo; en una muestra de 105 usuarios del servicio de emergencia; se recogieron la información a través de dos encuestas. Resultados: el 46.7% alcanzaron un nivel medio, mientras que 53.3% de las situaciones demostraron un estándar elevado de atención. Además, al analizar la variable de calidad de atención del enfermero y sus dimensiones, se percibió una asociación entre las dimensiones humana, técnico y del entorno. En lo que respecta a la satisfacción se evidencio que el 13.3% mostraron insatisfacción y un 86.7% manifestaron estar satisfechos. Conclusión: el valor de p fue igual a 0,001 con lo que se determinó la existencia de una relación significativa entre dos variables.

Arce (20) en el año 2023 en Lima, tuvo como objetivo "Establece la relación entre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario en un servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social". Estudio cuantitativo de método hipotético deductivo. En una muestra de 400 usuarios del servicio de emergencia, se utilizó dos cuestionarios que fueron sometidos al juicio de expertos. Resultados: el 55.75% refiere haber recibido una adecuada calidad de atención, asimismo, 50.25% de usuarios estuvieron satisfecho con la atención brindada. Conclusión: se demostró que existe una relación positiva moderada y estadísticamente relevante entre las dos variables, mediante la prueba estadística de Rho de Spearman fue 0.8590 con un $p < 0.05$.

León et al. (21) en el año 2023 en Lima, tuvo como objetivo "Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima" desarrollo una metodología de diseño correlacional, no experimental, trasversal y de tipo aplicado. 93 usuarios fueron seleccionados como muestra y se le aplico dos instrumentos validados. Resultados: un 69.9% indico un nivel bueno en el cuidado de atención del enfermero.

Referente al grado de bienestar el 65.6% revelaron estar satisfecho con la atención prestada en la dimensión fiabilidad el 72% refiere ser buena, capacidad de respuesta 43% refiere ser buena, seguridad 41.9% refiere ser buena, empatía 50.5% refiere buena. Conclusión: el valor de $p=0.606$, lo cual señaló una positiva entre las variables analizadas, ya que se evidencio que, conforme mejora el cuidado de la atención del enfermero aumenta, las personas manifiestan estar más satisfechos con los cuidados recibidos.

3. Base Teórica

3.1. Primera variable: Calidad de atención

Definición

La calidad del cuidado humanizado basado en enfermería se entiende como dicha capacidad de lograr favorables resultados para los usuarios, tras evaluar las ventajas y los riesgos de diferentes métodos de atención, brindando un bienestar superior e integral. Según OMS: "La atención médica de alta calidad es la capacidad de identificar de manera global y precisa las necesidades de salud de los individuos y poblaciones, asignar recursos de manera oportuna basándose en el mejor conocimiento disponible en la atención médica (22).

Siendo así la calidad de atención, es cuando "un personal de enfermería ofrece atención oportuna, humana, continua y efectiva". "La misión de enfermería es brindar atención eficaz y eficiente al usuario, familias y comunidades según valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos". Todo sistema de atención en salud tiene objetivos definidos para ofrecer servicios de manera integral y humanizada. Existen enfermeras comprometidas y aplicadas que se dedican a brindar un servicio de cuidado de calidad, con el objetivo de impulsar crecimiento calificado, aportan méritos a sus procedimientos, comienzan,

transforman y trabajan arduamente para alcanzar sus metas. Sin embargo, existen profesionales que carecen de confianza en su trabajo, son agresivas con los pacientes, estancados en la rutina, etc. (23).

Evaluación de calidad. Cada rama de estudio tiene un prestigio y un equipo profesional que se comunica con los usuarios, brinda un cuidado especializado, enfatiza las cualidades humanísticas, morales y brinda buenos servicios para pacientes que requieren una salud óptima con base en la información y expectativas recibidas durante el seguimiento. La función de enfermería implica múltiples responsabilidades, entre las actividades destacadas se incluyen la colaboración, cooperación, atención al paciente, supervisión, manejo de medicamentos, analizar las historias clínicas, elaboración de reportes de enfermería, revisión entre pares, etc. Esta práctica requiere altos estándares en cada tarea. (24).

La enfermería involucra aspectos tanto físicos como emocionales; es por ello, que en la práctica se requiere compromiso, humanidad, profesionalismo y empatía por las personas que cuidan y ayudan. La calidad de cuidado no se resume en elementos operativos y automatizados, sino significa cuidado humanizado y preocupación por la angustia y malestar de los demás. La empatía es el impulso fundamental del desempeño de enfermería porque está cercana a la integración de los valores. Así mismo el conocimiento científico es beneficioso para la salud física y mental de los pacientes (25).

Existen diversos motivos por las cuales la atención de calidad va más lejos de los equipamientos hospitalarios. Dentro de ellas resaltan aspectos éticos y deontológicos, el bienestar no es capaz de considerarse como un comercio o una básica actividad de trabajo, en lo que se realizan procesos y servicios de manera indiferente; ya que es una interacción entre

personas donde es posible que algunas se curen y otros traten solo su enfermedad. En cuanto a los aspectos comunitarios y de protección: la comunidad requiere profesionales competentes para prestar servicios de calidad a su población. Razones económicas: como los recursos son limitados y la demanda alta, se requiere eficiencia (26).

Dimensiones

Primera dimensión: Accesibilidad:

Esto se debe al comportamiento solidario del personal de enfermería y se realiza de manera oportuna, teniendo en cuenta las necesidades del paciente, Porque cuando la salud de las personas se deteriora necesita ayuda y cuidado profesional para adaptarse, para explicar cómo afrontar el proceso de salud, los momentos inciertos de la vida por la enfermedad y el desconocimiento del proceso de atención hospitalaria, es ahí donde el profesional de salud debe entender que el paciente debe participar en el cuidado junto con la familia (27).

Segunda dimensión: Explica y Facilita:

Se refieren a la atención brindada por cuidadores que informan a los pacientes sobre procedimientos desconocidos o complejos relacionados con su enfermedad, tratamiento o recuperación y se les brindan con precisión los datos que necesitan. El cuidado transpersonal es una forma única que las enfermeras describen como "un tipo especial de cuidado humano que depende del compromiso ético de la enfermera para proteger y mejorar la dignidad humana" y que va de atención humanizada que las enfermeras brindan en la práctica (28).

Tercera dimensión: Conforta:

Se refiere a los cuidados brindados por el profesional de enfermería con la finalidad de garantizar el confort de los usuarios hospitalizados, incentivándolos a continuar su tratamiento y creando un ambiente de bienestar. La enfermería humanizada proporciona orientación inspiradora y apoyo a la práctica, promueve el desarrollo de la conciencia y la formación de relaciones terapéuticas sólidas y sostenibles, por lo tanto, la enfermería es una tarea basada en valores humanistas para satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar su calidad de vida (29).e

Cuarta dimensión: Se Anticipa:

Las enfermeras planifican sus tareas y actividades en función de la atención al paciente y así evitar complicaciones. La satisfacción del paciente es el resultado del cuidado hospitalario y es un criterio esencial de la excelencia de la atención brindada por una persona. En el área de la práctica pre-profesional, se observó que, en la atención de salud especialmente en internos, los enfermeros relataron “tengo mucho trabajo, ni un solo paciente”, “tenemos una alta carga de trabajo”; El factor tiempo es un determinante (30).

Quinta dimensión: Mantiene Relación de Confianza:

Está relacionado con el buen trato que se les brinda a los pacientes, lo que genera empatía, promueve su curación y los hace sentir cuidados como seres humanos. El cuidado humano centrado en la salud y basado en valores; se refiere a todo lo que hacen las enfermeras para promover y proteger la salud, curar enfermedades y proporcionar un entorno de vida que promueva la salud y la armonía en los ámbitos físicos y emocionales. Algunos elementos de la atención humanizada se centran en desarrollar un proceso de atención domiciliaria que sea

continuo, creador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, tecnológicamente apropiado, humano y fundamentalmente centrado en la persona (31).

Sexta dimensión: Monitorea y Hace Seguimiento:

Monitorea individualmente la permanencia del paciente, desde su llegada al servicio de emergencia, observando la evolución del paciente. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes (32).

3.1.1. Segunda variable: Satisfacción del paciente

Describe la percepción de bienestar de las personas en relación con el cuidado del servicio proporcionado. Para los usuarios, esto implica evaluar si los cuidados ofrecidos por la enfermera satisfacen sus necesidades y cumplen con sus expectativas. Así, la satisfacción del usuario se consigue al adherirse a todos los procesos de atención de calidad. Se basará siempre en las necesidades del paciente y en la destreza de la institución para abordar y resolver conflictos. Es por ello que está relacionado con factores, como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc. Seguir factores que garanticen atención de calidad (33).

La valoración del cuidado debe ser una evaluación constante y adaptable, fundamentados en informes, centrándose en las repuestas de la atención y en la satisfacción del individuo, dado que este último es un indicador esencial de la calidad del servicio sanitario. Los factores determinan diferentes niveles de satisfacción en varias personas y en diferentes circunstancias (34). Es importante la percepción de usuarios sobre la atención recibida, retroalimenta no sólo a especialistas, sino también, a las personas de cada establecimiento de salud; el cual está relacionado con nivel de satisfacción (35).

El grado en que un producto, servicio o experiencia satisface las expectativas y necesidades de un usuario se conoce como bienestar del paciente. Representa un indicativo significativo de la calidad y el desempeño de la oferta. La satisfacción del usuario se ha transformado en un criterio fundamental en la valoración global de la calidad. La sostenibilidad a largo plazo de la organización depende de comprender y administrar satisfacción del usuario (36).

Dimensiones de la satisfacción

Primera dimensión: Satisfacción General

Este aspecto mide cómo el paciente percibe el cuidado recibido de manera general. Una alta satisfacción general indica que el paciente ha tenido una experiencia positiva con la atención proporcionada por la enfermera, lo cual puede reflejar un buen desempeño en otros aspectos del cuidado. (37).

Segunda dimensión: Cuidados Ofrecidos por el Profesional

Aquí se analiza el conocimiento del profesional de enfermería, involucrando las destrezas técnicas, conocimientos junto con capacidad para comunicarse eficazmente con el paciente. La competencia en estos aspectos es crucial para proporcionar un cuidado de alta calidad y para asegurar que el paciente se sienta bien atendido y comprendido. (38).

Tercera dimensión: Tiempo Dedicado a la Consulta

Este criterio considera si el tiempo invertido en la consulta ha sido suficiente. Un tiempo demasiado breve puede hacer que el paciente sienta que sus preocupaciones no se han

abordado completamente, mientras que un tiempo adecuado permite una evaluación más completa y una interacción más satisfactoria. (39).

Cuarta dimensión: Profundidad de la Relación con el Profesional

Este aspecto hace referencia a la calidad del vínculo entre la enfermera y el usuario. Una relación estrecha y de confianza puede contribuir significativamente al bienestar del paciente, ya que facilita una comunicación abierta y un cuidado más personalizado y efectivo. Estos factores en conjunto proporcionan una visión integral de la calidad del cuidado en enfermería y pueden guiar mejoras en la práctica profesional. (40).

Teorizante de enfermería

La enfermería ha alcanzado un nivel de diagnóstico científico y profesional, mejorando continuamente la forma de prestar servicios, basándose en investigaciones de largo plazo en el campo de las ciencias de la salud. Los aportes teóricos de universidades, centros de investigación y publicaciones científicas de enfermería la convierten en una ciencia de alta importancia social. La enfermería académicamente formada como ciencia pertenece a los dominios conceptual, operativo y axiológico de la profesión. Mejora sus cualidades profesionales y su motivación para crear la comunicación adecuada a su situación. Entre las teorías se encuentran: Según Dorotea Orem, “el cuidado es una actividad propositiva encaminada a satisfacer necesidades bien definidas, mientras que el autocuidado es un elemento intencional que realiza un individuo para monitorear e intervenir en factores externos e internos”. (41).

Según Jean Watson, el tema es "estar en el mundo", que se basa en tres elementos: mente, cuerpo y alma. "Las enfermeras no pueden ignorar estos elementos en sus servicios porque saben que subyacen a las emociones y acciones más humanas, ayudando a optimizar la eficacia de los servicios". Por tanto, la teoría se relaciona con el enfoque de los cuidadores en el aspecto humano, promoviendo el bienestar y aumentando la eficacia. Florence Nightingale se comprometió a brindar atención humana a los pacientes durante la guerra, utilizando métodos que promovieran la recuperación del paciente, el más destacado de los cuales fue la teoría ambiental, cuyo componente básico era un ambiente confortable con una buena iluminación, temperatura adecuada e higiene y un ambiente libre de ruido (42).

3.2. Formulación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión conforta con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

Está basado por método hipotético-deductivo, puesto que facilita formulación en hipótesis para interpretar hechos reales y, a partir de ellas, deducir posibles consecuencias. Debido a que esta investigación formula múltiples hipótesis con el objetivo de encontrar una posible respuesta a ellas (43).

3.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación es desarrollada con enfoque cuantitativo, se utilizarán mediciones e estadísticas para representar las relaciones entre las variables presentadas en valores numéricos. Además, se utilizarán pruebas estadísticas para analizar los datos y probar las hipótesis ya establecidas (44).

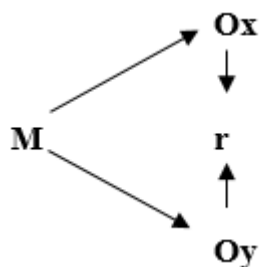
3.3. Tipo de investigación

Será de tipo aplicado, ya que la información recolectada y los resultados se utilizarán para desarrollar estrategias y determinar si existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente (45).

3.4. Diseño de la investigación

Este estudio realizado a través por análisis no experimental, el cual limita a observar el comportamiento de las variables sin intervenir en ellas, y proceder con su análisis, y es de corte transversal, porque la información se recopila en un solo tiempo. Es de Alcance correlacional, porque su propósito es describir sus interrelaciones entre las dos variables (46).

Diseño:



Dónde se remplace de la siguiente manera:

M = Muestra.

Ox = Calidad de atención de enfermería

Oy = Satisfacción de los pacientes

R = Relación entre las dos variables

3.5. Población, muestra y muestreo

La implementación de esta investigación integrará a los pacientes que asisten diariamente al área de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto, Lima 2024 durante un mes. Con un promedio que asisten 40 pacientes al día, se atenderá a un total 1200 usuarios. Los participantes han sido elegidos conforme a los criterios establecidos en el estudio.

Criterios de inclusión:

- Pacientes firman consentimiento informado, mayores de 18 años.
- Pacientes que estén interesados a participar en nuestra investigación.
- Pacientes de ambos sexos.
- Paciente que recibe atención en área de emergencia.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no validan el consentimiento informado.
- Pacientes que decidan no formar parte de nuestra investigación.

Muestra:

Dado que cada persona tenía las mismas posibilidades de ser seleccionada, se utilizó la probabilidad aleatoria simple. Se aplicó el enfoque de muestreo para grupos reducidos:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (n-1) + z^2 .p.q}$$

Dónde:

n = tamaño muestra necesario = (0.03)

N = dimensión poblacional (1200)

Z = indica el grado de confiabilidad (1.96)

e = estimación de error (5%)

p = proporción de que suceda el evento (0.5)

q = (q= 1- p) estimación de que no suceda el evento (0.5)

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.05 \times 1200}{0.05^2 \times (1200- 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = \frac{1152.48}{3.9579}$$

$$n = 291$$

Muestreo:

El trabajo emplea un muestreo no probabilístico, por lo que se trabajará con 291 usuarios que asisten a diario al Servicio de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024 en un periodo de un mes, seleccionados al azar.

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

V1: Calidad de atención de enfermería

V2: Satisfacción de los pacientes.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención de enfermería	La calidad es atención de enfermería en un concepto integral se abarca en el cuidado brindado, el cual debe estar alineado con los avances científicos, con el objetivo es brindar atención que satisfaga las necesidades específicas de cada paciente y asegurar la continuidad de la misma.	La variable se evaluará de acuerdo con las tres dimensiones establecidas, utilizando los indicadores correspondientes para cada una de ellas	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención oportuna. - Tiempo dedicado. 	Ordinal	Calidad inadecuada (35 – 63) Calidad regular (64 – 91) Calidad adecuada (92 – 120)
			Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda información exacta. - Enseña y fomenta el autocuidado. - Motiva a realizar pregunta. 		
			Conforta	<ul style="list-style-type: none"> - Proporciona entorno favorable. - Muestra amabilidad. - Se muestra alegre. - Establece contacto físico. - Estucha con atención. 		
			Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda atención a sus necesidades de salud. - Brinda educación. - Informa y explica procedimientos. 		
			Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Ayuda a aclarar dudas. - Muestra empatía. - Da confianza y seguridad. - Permite expresar sus sentimientos. - Mantiene un acercamiento respetuoso. - Brinda atención individualizada. 		
			Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Es meticulosa en sus tareas. - Muestra tranquilidad y calma. - Realiza seguimiento. 		

V2: Satisfacción del paciente	Es la magnitud en alineación dentro las perspectivas del usuario sobre el servicio óptimo, y la experiencia con el cuidado real recibida.	Es la experiencia cognitiva o racional de comparar las expectativas con el producto a adquirir, evaluada en sus cuatro dimensiones.	Satisfacción general	<ul style="list-style-type: none"> - Está satisfecho con la atención recibida. - Mejorar la atención. - No está satisfecho con el servicio recibido. 	ordinal	Satisfacción: Insatisfecho (34 – 52) Poco satisfecho (53 – 71) Muy satisfecho (72 – 90)
			Cuidados ofrecidos por el profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Examino cuidadosamente los problemas. - Seguir los consejos de enfermería. - Me he sentido cómodo hablando. - La enfermera me ha dado información. - La enfermera a escuchado con atención. - Me ha tratado de manera personalizada. - Entiendo mi problema de salud. - La enfermera se ha interesado por mí como persona. 		
			Tiempo dedicado a la consulta	<ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de atención es corto. - El tiempo no ha sido suficiente. - Me hubiera gustado estar más tiempo. - Me es complicado platicar con la enfermera. 		
			Profundidad de la relación con el profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Existe ciertos aspectos que la enfermería desconoce de mí. - La enfermera sabe detalles mí. - La enfermera entendía perfectamente lo que sucedía. 		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Este estudio es ambas variables será a través de encuesta, y el instrumento empleado será el cuestionario. Este se aplicará en un tiempo de entre 20 y 30 minutos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable calidad de atención de enfermería

El cuestionario Caring Assessment Instrument (Care Q), originalmente desarrollado mediante Patricia Larson y Ferketich con 50 elementos, el cual fue modificado al español por Sepúlveda. En el 2023, ha sido modificado y validado por las investigadoras Calixto y Atapaucar, reduciéndose a 24 elementos repartidos en 6 elementos: Accesibilidad (2 elementos), Explicación (3 elementos), Confort (5 elementos), Anticipación (3 elementos), Relación de Confianza (8 elementos) y Monitoreo y Seguimiento (3 elementos). Cada ítem se evalúa mediante una escala de Likert de 5 puntos, con opciones que van de "Nada importante" (1) a "Muy importante" (5). (47). Esto permite la evaluación de calidad percibida de la atención de enfermería conforme la escala Baremo, clasificada en: Inadecuada (35-63), Regular (64-91) y Adecuada (92-120).

Variable satisfacción del paciente

El cuestionario de Baker, desarrollado en Richard Baker, modificado español y al catalán. Este cuestionario consta de 18 componentes el cual están distribuidos 4 componentes: Satisfacción General (3 componentes), Cuidados Ofrecidos por el Profesional (8 componentes), Tiempo Dedicado a la Consulta (4 componentes) y Profundidad de la Relación con el Personal

(3 componentes). Cada ítem se califica utilizando una escala de Likert de 5 puntos, con opciones que van de "Totalmente en desacuerdo" (1) a "Totalmente de acuerdo" (5). (48). Esto permite evaluar la satisfacción del usuario con la atención recibida, clasificada en la escala Baremo como: Insatisfecho (34-52), Poco Satisfecho (53-71) y Muy Satisfecho (72-90).

3.7.3. Validación

Cuestionario calidad de atención de enfermería

Validación del cuestionario Care-Q: Este cuestionario cuenta con una consistencia interna que varía entre 0.88 y 0.97, fue modificado, aplicado en diferentes países, incluidos Estados Unidos, Australia, China, Taiwán y Colombia. En nuestro país, ha sido aplicado y validado por Palomino et al. Y Ortega et al (49). En el 2023 dicho cuestionario fue modificado por Calixto y Atapaucar, quienes sometieron a una validación por juicio de cinco expertos un doctor y cuatro maestros, todos con al menos cinco años de experiencia en gestión de la calidad en enfermería. Estos expertos evaluaron los ítems en términos de pertinencia, relevancia y claridad, alcanzando una concordancia del 100%, lo cual indica que el cuestionario es considerado adecuado para el estudio (50).

Cuestionario satisfacción del paciente

Validación del cuestionario Baker: Este instrumento, modificado a catalán y al español, posee autenticidad internacional de 0.7. Dado que no hay evidencia de su aplicación en nuestro país, Calixto y Atapaucar realizaron en el 2023 una validación de contenido a través del juicio de cinco expertos, que incluyen doctores y maestros, como se mencionó anteriormente. Estos expertos evaluaron los ítems del cuestionario en cuanto a pertinencia, relevancia y claridad,

logrando una concordancia del 100%, lo que sugiere que el cuestionario es adecuado para su uso en el estudio (51).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: En este estudio, las investigadoras realizaron una prueba piloto del instrumento con 20 personas, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,982, aquello demuestra que instrumento es seguro por su utilización.

Instrumento 2: Para la variable satisfacción del paciente, confiabilidad del instrumento se determinó por medio de una prueba piloto aplicada a 20 personas, resultando en un alfa de Cronbach de 0,962, lo que indica que es fiable para su ejecución.

Plan de procesamiento y análisis de datos

Se examinó la información proporcionada de cada colaborador y se registraron en el programa Excel, donde se procedió a tabular, ordenar y codificar la información. Posteriormente, estos datos fueron transferidos al software estadístico SPSS versión 26 para su análisis.

Se llevó a cabo un análisis descriptivo, representando los resultados en tablas de frecuencias y porcentajes, seguido de la interpretación correspondiente. Para analizar la relación entre las variables y verificar la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), el cual permite evaluar la asociación entre los factores estudiados.

3.8.Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta a los participantes y se basó en los principios bioéticos. Asimismo, la investigación será sometida a revisión y aprobación por parte de la Universidad Privada Norbert Wiener antes de su ejecución.

Principio de autonomía

Se garantizará en todo momento el respeto a las decisiones de los participantes, permitiéndoles elegir libremente si desean participar o retirarse del estudio en cualquier etapa. Para ello, se les proporcionará un consentimiento informado claro y accesible.

Principio de beneficencia

No se generarán perjuicios a los colaboradores e investigadores, puesto que no se brindarán retribuciones ni compensaciones económicas.

Principio de no maleficencia

Los resultados obtenidos de ninguna manera ocasionarán perjuicio psicológico, físico o moral a los pacientes, dado que las informaciones recopiladas, fueron obtenidas mediante asentimiento informado y se manejaron de manera estrictamente confidencial.

Principio de justicia

El código ético de la profesión reconoce que todas las personas tienen igual derecho a beneficiarse de los avances tecnológicos en salud. De este modo, favorece la equidad en la calidad de los ciclos, métodos y el manejo de los procedimientos, asegurando un trato adecuado para todos. Esto implica que los individuos que reciben asistencia social deben acceder a

recursos y servicios de calidad equivalente en cantidad y naturaleza. Asimismo, se establece que aquellos con mayores necesidades asuman un rol más destacado en los procesos, según la relevancia de sus circunstancias. En esta revisión, se considerará a las personas involucradas, sus características, y los datos recopilados contribuirán de manera significativa al desarrollo de este estudio.

CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Datos demográficos en pacientes de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto Lima, 2024.

Datos demográficos	Frecuencia	%
Edad de los usuarios		
18 – 30 Años	121	41,6
30 – 40 años	105	36,1
>40 años	65	22,3
Sexo de los pacientes		
Femenino	183	62,9
Masculino	108	37,1
Grado de instrucción		
Ninguno	49	16,8
Nivel primaria	157	54,0
Nivel secundaria	28	9,6
Técnico	28	9,6
Superior	29	10,0
Religión		
Católico	184	63,2
Evangélico	64	22,0
Otros	43	14,8

Fuente: realizado por el investigador

Interpretación:

En la Tabla 1, se detalla la demografía de los pacientes del servicio de emergencias del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024. Se observa que el grupo más numeroso tiene de (18 a 30 años), constituyendo el 41,6 % de la población. El 62,9% (183) de los pacientes

son mujeres, mientras que el 37,1% (108) son hombres. En términos de educación, el 54,7% (157) ha cursado estudios del nivel primaria, el 16,8% (49) no tiene educación, el 10,0% (29) tienen estudios universitarios, el 9,6% (28) curso el nivel secundario, de la misma manera el 9,6% (28) curso estudios técnicos. En cuanto a la religión que profesan, el 63,2% (184) practican la religión católica, el 22,9% (64) es de religión evangélica, y el 14,8% (43) practican otras creencias.

Tabla 2.

Tablas de contingencias para establecer la relación entre calidad de atención de enfermería con satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024

Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
Inadecuada	20	6.9	7	2.4	0	0.0	27	9.3
Regular	95	32.6	83	28.5	15	5.2	193	66.3
Adecuada	6	2.1	33	11.3	32	11.0	71	24.4
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: Fuente: realizado por el investigador

Interpretación:

Se observa en la tabla n^a2, que la calidad de atención de enfermería con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención regular con la insatisfacción del paciente en 32.6%.

Tabla 3.

Tablas cruzadas para establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Inadecuada	16	11.7	10	7.3	5	3.6	31	22.6
Regular	18	13.1	16	11.7	2	1.5	36	26.3
Adecuada	19	13.9	30	21.9	21	15.3	70	51.1
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: realizado por el investigador

Interpretación

En la tabla n^o3, se observa que la calidad de atención de enfermería, en su dimensión accesibilidad con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención adecuada con el estar satisfecho del paciente en 21.9%.

Tabla 4.

Tablas cruzadas para determinar la correlación entre, la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Inadecuada	65	22.5	41	14.2	4	1.4	110	38.1
Regular	37	12.8	43	14.9	21	7.3	101	34.9
Adecuada	17	5.9	39	13.5	22	7.6	78	27.0
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación

Se aprecia en la tabla n⁴, que la calidad de atención de enfermería, en su dimensión explica y facilita con satisfacción del paciente, se encuentra una relación de calidad de atención inadecuada con estar insatisfecho del paciente en 22.5%.

Tabla 5.

Tablas cruzadas para establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión conforta con satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión conforta	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Inadecuada	62	21.4	24	8.3	3	1.0	89	30.7
Regular	51	17.6	57	19.7	12	4.1	120	41.4
Adecuada	8	2.8	41	14.1	32	11.0	81	27.9
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación

En la tabla N⁵ se aprecia, que la calidad de atención de enfermería, en su dimensión confora con la satisfacción del paciente, se encuentra una relación de calidad de atención inadecuada con estar insatisfecho del paciente en 21.4%.

Tabla 6.

Tablas cruzadas para determinar la correlación entre calidad de atención de enfermería, en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Inadecuada	69	23.7	32	11.0	7	2.4	108	37.1
Regular	41	14.1	50	17.2	12	4.1	103	35.4
Adecuada	11	3.8	41	14.1	28	9.6	80	27.5
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación

Se observa en la tabla n³, que la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con el estar insatisfecho del paciente en 23.7%.

Tabla 7.

Tablas cruzadas para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Inadecuada	110	37.8	91	31.3	16	5.5	217	74.6
Regular	4	1.4	28	9.6	30	10.3	62	21.3
Adecuada	7	2.4	4	1.4	1	0.3	12	4.1
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación

Se determina en la tabla n^a 7, que la calidad de atención de enfermería, en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con estar insatisfecho del paciente en 37.8%.

Tabla 8.

Tablas cruzadas para establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería, en su dimensión monitorea y hace seguimiento con satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Inadecuada	73	25.1	43	14.8	7	2.4	123	42.3
Regular	42	14.4	53	18.2	17	5.8	112	38.5
Adecuada	6	2.1	27	9.3	23	7.9	56	19.2
TOTAL	121	41.6	123	42.3	47	16.2	291	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación

Se aprecia en la tabla n^a 7, que la calidad de atención de enfermería, en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con estar insatisfecho del paciente en 37.8%.

4.1.2 prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Tabla 9. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del centro materno infantil Manuel

Barreto de lima 2024.

Correlaciones			V1.Calidad de atención	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	V1.Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	0.499**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	291	291
Rho de Spearman	V2.Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.499**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman (tabla 9) se observa una correlación de 0,499, y un valor de p de 0,000, inferior al alfa de ($< 0,05$), lo que nos indica una correlación moderada positiva y una significancia estadística entre las dos variables, demostrando que, estadísticamente se encuentra en una relación significativa; entre la calidad de la atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el área de Emergencias del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima durante el año 2024. Por consiguiente, se niega la hipótesis nula ($p < 0,05$) y se ratifica la hipótesis específica propuesta.

Hipótesis específico 1

Tabla 10. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la relación estadísticamente significativa, entre la dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Dimensión Accesibilida d	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.379**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	291	291
	V2.Satisfacción	Coeficiente de correlación	.379**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 10), se obtuvo un valor de Spearman de 0,379 y un valor de significancia $p=0,000$ ($< 0,05$), lo que sugiere una relación baja positiva y una significancia estadística entre las dos variables. Esto confirma la presencia de una relación entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción del paciente. Por consiguiente, La hipótesis nula es descartada ($p<0,05$) y se aprueba la hipótesis específica planteada.

Hipótesis específico 2

Tabla 11. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para establecer la relación estadísticamente significativa entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Dimensión Explica y facilita	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión	Coeficiente de correlación	1.000	.367**
	Explica y facilita	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	291	291
V2.Satisfacción del paciente	V2.Satisfacción	Coeficiente de correlación	.367**	1.000
	del paciente	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 11), se encontró un valor de Rho de Spearman de 0,367 y una significancia $p=0,000$ ($< 0,05$), el cual establece, una relación baja positiva y una significancia estadística entre las dos variables. Esto confirma la existencia de una relación entre la dimensión facilita explica con la satisfacción del paciente. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula ($p<0,05$) y se valida la hipótesis específica formulada.

Hipótesis específico 3

Tabla 12. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para establecer la relación estadísticamente significativa, entre la dimensión conforta con la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

		Correlaciones		
			Dimensión Conforta	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Conforta	Coefficiente de correlación	1.000	.516**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	291	291
	V2.Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	.516**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 12), el valor de Rho de Spearman es de 0,516, y una significancia de $p=0,000 (< 0,05)$, esto sugiere que hay una correlación moderada positiva y una significancia estadística entre las dos variables. Por lo tanto, esto confirma la existencia de una relación, entre la dimensión conforta con la satisfacción del paciente. Por ello, se descarta la hipótesis nula ($p<0,05$) y aprobamos la hipótesis específica propuesta.

Hipótesis específico 4

Tabla 13. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para establecer la relación estadísticamente significativa, entre la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

		Correlaciones		
			Dimensión Se anticipa	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión Se anticipa	Coeficiente de correlación	1.000	.496**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	291	291
	V2.Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.496**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 13), el valor de Rho de Spearman es de 0,496, con una significancia de $p=0,000$ ($< 0,05$), el cual señala una correlación moderada positiva y una significancia estadística entre las dos variables. Por lo tanto, esto confirma la existencia de una relación entre, la dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente. Por ello, negamos la hipótesis nula ($p<0,05$) y validamos la hipótesis específica propuesta.

Hipótesis específico 5

Tabla 14. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para establecer la relación estadísticamente significativa entre, la dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Dimensión Mantiene relación de confianza	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1.000	.558**
	Mantiene	Sig. (bilateral)	.	.000
	relación de	N	291	291
	confianza	Coefficiente de correlación	.558**	1.000
	V2.Satisfacción	Sig. (bilateral)	.000	.
	del paciente	N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 14), el valor de Rho de Spearman es de 0,558, una significancia $p=0,000$ ($< 0,05$), el cual nos demuestra una correlación moderada positiva y una significancia estadística entre las dos variables. Por lo tanto, esto confirma la existencia de una correlación entre la dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente. Por ello, se refutamos la hipótesis nula ($p<0,05$) y se aceptamos la hipótesis específica propuesta.

Hipótesis específico 6

Tabla 15. Prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para establecer la relación estadísticamente significativa entre, la dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Manuel Barreto de Lima, 2024.

Correlaciones				
			Dimensión monitorea y hace seguimiento	V2.Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión monitorea y hace seguimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.454**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	291	291
	V2.Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	.454**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	291	291

** . La asociación presenta una significancia a nivel de 0.01 en un análisis bilateral.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Según la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman (Tabla 15), el valor de Rho de Spearman es de 0,454, con un valor de significancia $p=0,000$ ($< 0,05$), el cual señala una correlación moderada positiva y una significancia estadística entre las dos variables. Por lo tanto, esto confirma la existencia de una conexión, entre la dimensión mantiene monitorea, hace seguimiento y la satisfacción del paciente. Por ello, se niega la hipótesis nula ($p<0,05$) y se acepta la hipótesis específica propuesta.

4.4. Discusión de resultados.

El cuidado de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia existe una relación calidad de atención regular con insatisfacción del paciente en 32.6%. Para Yépez et al. En el 2020, en Ecuador, dice que el 60% están satisfechos, hay satisfacción en la dimensión fiabilidad en 57%, en capacidad de respuesta 58%, en seguridad

73%, en empatía 73% y aspectos tangibles en 87%. Según Arce en el año 2023, dice que el 55.75% refiere haber recibido una adecuada calidad de atención, asimismo, 50.25% de usuarios estuvieron satisfecho con la atención brindada.

La calidad atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con satisfacción del paciente en Servicio de Emergencia, se evidencia que hay una vinculación de calidad en atención adecuada con la satisfacción del paciente en un 21.9%. Para Alarcón en el 2022, en Ecuador, el 52% de los usuarios refieren insatisfacción en la capacidad de respuesta, insuficientes insumos para la realización de un trabajo óptimo (50%), deficiencia en la explicación del tratamiento (46.7%). Según León et al., en el año 2023, el 69.9% indico un nivel bueno en calidad de atención de enfermería. Referente al nivel de satisfacción el 65.6% revelaron estar satisfecho con la atención prestada.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia, existe una relación calidad de atención inadecuada con insatisfacción de paciente un 22.5%. Para Agbonjinmi et al en el 2022 en Nigeria, el 93% de los pacientes refieren una excelente satisfacción con la atención de enfermería. Según la comprobación de Chi-cuadrado.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión conforta con satisfacción de paciente en Servicio de Emergencia, existe una relación de calidad de atención inadecuada con insatisfacción del paciente un 21.4%. Para Karaca et al, en el año 2020 en Turquía, el 77,3% y 37,6% estaban en 18 y 35 años, Asimismo, un 63.9% de los pacientes calificaron de manera destacada en el servicio de enfermería que recibió en su permanencia de internamiento.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión conforta con satisfacción del paciente en Servicio de Emergencia, existe una relación de calidad de atención inadecuada con la insatisfacción del paciente en 21.4%. Para Jaramillo et al., en el año 2020 en Ecuador, el 80% manifiesta haber recibido una atención de calidad y estar satisfechos con el servicio.

La calidad de atención de enfermería, en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia, existe una relación de calidad de atención inadecuada con insatisfacción del paciente un 23.7%. Para Fahad et al., en el 2022 en Arabia Saudita, evidencio que el cuidado profesional de enfermería demostró una $M = 4,65$, $p < 0,001$. En cuanto a la satisfacción del paciente la atención de enfermería vinculó por diversos elementos sociodemográficos incluyendo la edad $p = 0,002$, nivel de educación $p = 0,047$, el estado civil ($p = 0,017$), la situación laboral ($p = 0,038$), la residencia urbana vs. Suburbana ($p = 0,006$), el tiempo de hospitalización ($p = 0,001$) y el acompañamiento de un familiar ($p = 0,014$).

La calidad de atención de enfermería, en dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en Servicio de Emergencia, existe una relación calidad de atención inadecuada con la insatisfacción del paciente en 37.8%. Para Alvan y Quiroz, en el 2021, el 77% dice que es bueno, el 22% es regular y malo en 3%. En cuanto a la satisfacción el 75% tiene buena satisfacción y 22% insatisfacción.

La calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea, hace seguimiento con la satisfacción de paciente en el Servicio de Emergencia, existe una relación de calidad de atención inadecuada con la insatisfacción del paciente en 37.8%. Para Arias et al., en el 2021, el 17.8% indican un cuidado de enfermería de mala calidad, 58.9% regular y el 23.33% bueno; de la misma manera, el 18.9% refiere insatisfacción, el 52.2% demostró satisfacción moderada y el

28.89% indica satisfacción exhaustiva. Según Rodríguez en el año 2023, dice que el 46.7% alcanzaron un nivel medio, mientras que el 53.3% de los casos demostraron un estándar superior de calidad. Además, al analizar dimensiones de variable calidad del cuidado enfermero, se comprobó vínculo en las dimensiones humana, técnico y del entorno. En lo que respecta a la satisfacción se evidencio que el 13.3% mostraron insatisfacción y un 86.7% manifestaron estar satisfechos.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Respecto al objetivo general se determinó que, la calidad de atención de enfermería con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención regular con insatisfacción en 32.6%.
- En el primer objetivo específico su dimensión accesibilidad con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención adecuada con la satisfacción en 21.9%.
- El segundo objetivo específico su dimensión explica y facilita con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con la insatisfacción en 22.5%.
- El tercer objetivo específico su dimensión conforta con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con la insatisfacción en 21.4%.
- El cuarto objetivo específico su dimensión se anticipa con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con la insatisfacción en 23.7%.
- El quinto objetivo específico su dimensión: mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención inadecuada con insatisfacción en 37.8%.
- El sexto objetivo específico su dimensión: monitorea y hace seguimiento con satisfacción del paciente, se encuentra una relación entre la calidad de atención

inadecuada con insatisfacción en 25.1%.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere a la jefa del departamento de enfermería del centro materno infantil Manuel Barreto implementar programas de capacitación orientados a fortalecer el vínculo en confianza en las enfermeras y los usuarios. Estas plataformas tienen que centrarse en avance de las competencias de personal asistencial.
- Se recomienda al área de capacitación realizar sesiones para fortalecer sus habilidades, mejorando su capacidad de respuesta ante los pacientes, con el objetivo de ofrecer atención de calidad, enfocada por una respuesta humanizada y en los principios holísticos hacia los usuarios.
- Se recomienda que las enfermeras estén capacitadas en el manejo de habilidades blandas y que se centren en la atención del paciente brindando una atención humanizada y holística, para garantizar una atención de calidad.
- Se recomienda al personal y departamento de enfermería participar por la elaboración de pautas y estrategias de atención.

REFERENCIAS

1. Rodríguez L. 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]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_27081244_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Seguridad del paciente [Internet]. Who.int. [citado el 27 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety>
3. Palazin, A. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024. [Tesis de pregrado]. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. 2024 [citado 26 de abril de 2024] Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11148/T061_70786700_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Angulo T, Gómez S. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2020. [Consultado el 22 de mayo del 2024]. Disponible en: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gmez
5. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2022 [Internet]. Lima, Perú: Ministerio de salud [Citado el 06 de mayo del 2024]. Disponible en:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4873728/ANUARIO%20ESTADISTICO%20SUSALUD%202022.pdf>

6. 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. 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8362>
7. Ramirez. Calidad de los servicios de la salud en la satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Municipal Los Olivos, 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo. [tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de salud]. disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85146/Reyes_RWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. CCoillo C. satisfacción del paciente y su relación con la atención de los cuidados de enfermería en el post operatorio inmediato en el hospital de apoyo puquio - 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciada]. Disponible: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6698/T061_41403704_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Martínez R, Stefan A. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A, San Borja, 2021 [citado 20 de enero del 2024]; Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91363/Mart%c3%adnez_RSSA-Ccolcca_PK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Ciencias Biomédicas y de la salud de Hungría ¿Cuáles son los roles del equipo de enfermería? Descubre todo sobre esta profesión vital [Internet]. Estudios medicina. Estudiosmedicina.com; 2023 [citado el 7 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.estudiosmedicina.com/roles-equipo-enfermeria/>
11. 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>.
12. Alarcon, calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios Del centro médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de guayaquil. [Internet] 2022; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>.
13. Agbonjinmi L, Adebola M, Gbenga-Epebinu, M. Satisfacción de los pacientes relacionado con los cuidados y servicios de enfermería en el hospital universitario Babcock, Ilishan – Rem, estado de ogun [Internet] 2022 [citada 22 de mayo del 2024]. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Assessment+of+Patients%27+Satisfaction+with+Nursing+Care+in+Babcock+University+Teaching+Hospital%2C+Ilishan-Remo%2C+Ogun+State%2C+Nigeria&btnG=
14. Karaca A, Durma Z. Satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de la atención de enfermería y los factores asociados: [Internet] 2020 [citada 22 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>

15. Jaramillo J, Fabara N, Falcón M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato. [Internet] 2020 [citada 22 de mayo del 2024]. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/559
16. Fahad A, Naif A, Mofdy A, Saeed A. Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización [Internet] 2020 [citada 22 de mayo del 2024]. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1577>
17. Alván G., Quiroz L. Calidad de atención 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>
18. Arias S, Córdova B, Vargas P. Calidad de atención 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>
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 [Internet]. 2023 [citado 29 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

20. Arce H, Aliaga G. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social [Internet]. 2023 [citado 29 de marzo de 2024]; Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
21. León D, Arévalo M. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. [Internet]. 2023 [citado 29 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343/1679>
22. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2023 [citado 29 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
23. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima - Perú, 2020. Univ Priv Norbert Wien - Wien [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 28 de marzo 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>
24. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima. 2019. Tesis Para Optar al Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud Lima – Perú 2019. En internet https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y accedido el 15 de febrero del 2024
25. Del Sato, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.

- [tesis de magíster, en internet]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014 [citada 17 de enero del 2024]. 122 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
26. Mejía D., Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 03 de marzo del 2024]. 122 p. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESISpdf>
27. Quiñones R. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén. La esperanza. Trujillo, 2015. [tesis de magíster, en internet]. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015 [citada 17 de enero del 2024]. 122 p. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDADDEL_CUIDADO_FABIAN_RODRIGUEZ_DELIA_HAIDE.pdf?sequence=1
28. Román Y., De Dios J. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 febrero 2023]; 11. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominonNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Zarate A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 de febrero del 2024]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009

30. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 12 de marzo del 2024]; 4. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..Pdf>
31. Al-Abri R., Amina A. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
32. De Los Ríos J., Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+del+concepto+_satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf
33. Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40. Disponible en: file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf
34. Delgado M. Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. Enfermería Universitaria, vol. 4, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 24- 27. Universidad Nacional Autónoma de México-Distrito Federal, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821007.pdf>

35. Barroso Z. Fuentes teóricas de la enfermería profesional. Su influencia en la atención al hombre como ser biopsicosocial. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 27, núm. 1, enero-junio, 2001, pp. 11-18- Sociedad Cubana de Administración de Salud. La Habana, Cuba.
36. Ante W. Evaluación de la Calidad de atención de Enfermería y Grado de satisfacción de pacientes atendidos en Emergencias del Hospital general ECUADOR [Internet]. 2017 [citado 26 Ene 2024]; Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/65139/TESIS%20-%20ADANAQUE%20SANDOVAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla(internet).2018 [citado 13/06/ 2024]; Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
38. Zaldariaga Giménez MR. Satisfacción con la enfermera en atención primaria: experiencias en un centro de atención primaria de salud de La Pampa. Salud, Ciencia y Tecnología. 2021 Nov 20;2:45. [citado 13/06/ 2024]; Disponible en:<https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct2211.pdf>
39. Martín-Fernández J, Ariza-Cardiel G, Rodríguez-Martínez G, Gayo-Milla M, Martínez-Gil M, Alzola-Martín C, et al. Satisfacción con la enfermera en atención primaria: herramientas de medida y factores explicativos. Rev Calid Asist [Internet]. 2015;30(2):86–94. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2015.01.007>

40. Castelo R. Castelo R. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. [Internet]. 2016 [citado 26 Ene 2024]; Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007
41. 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: [Libro 1 Metodología Investigación Científica\[1\].pdf](#)
42. 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: [T061_74738288_T.pdf \(uwiener.edu.pe\)](#)
43. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp. Disponible: [T061_27081244_T.pdf \(uwiener.edu.pe\)](#)
44. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. Mexico: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.
45. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de Mayo 2024] disponible :

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5951/T061_10881171_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

46. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3^o Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
47. León -Figuroa D. Estadística y metodología de la investigación: Pablo Cazau. [Internet] Buenos Aires. 2015. [Consultado el 9 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/49085688/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Estad%C3%ADstica_Aplicada_en_la_Investigaci%C3%B3n_Quezada_Luccio
48. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev. Colomb. Enferm. [Internet]. 2016; 16(2): 108-19. [Consultado el 9 de julio de 2022]; 4:8-25. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
49. Fernández M, et al. Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermería. Aten Primaria. 2008; 40(12):611-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7713275/pdf/main.pdf>
50. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. [Internet] 5a edición, Busines Support Anneth SRL. Perú. 2015. [Consultado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA

51. Román P, Rodríguez M, Ropero C. Metodología de la Investigación. [Internet] Textos docentes N° 83, Editorial Universidad de Almería. España. 2021. [Consultado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/metodologia%20de%20investigacion%20de%20lector%20a%20divulgador.pdf>
52. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018. [Tesis para optar el grado de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/6361>
53. Calixto C, Atapaucar C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en un Centro de Atención Primaria de Lima, 2024. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11707/T061_40432658_10870287_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	IPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de lima 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión confora con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL De la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de lima 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión confora con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de lima 2024 H0: No existe relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de lima 2024</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión accesibilidad con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión explica y facilita con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión confora con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. H4: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión se anticipa con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. H5: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. H6: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia.</p>	<p>V1: Calidad de atención de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Explica y facilita • Confora • Se anticipa • Relación de confianza • Monitorea y hace seguimiento <p>V2: Satisfacción de los pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general • Cuidados ofrecidos por el profesional • Tiempo dedicado a la consulta • Profundidad de la relación con el personal 	<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional. Población: El estudio tiene un muestreo no probabilístico, por tanto, se trabajarán con 291 usuarios que acuden diario al Servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de lima 2024 en un periodo de un mes, seleccionados al azar.</p>

Anexo N° 2: Instrumentos de medición

Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería (CARE Q) Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera. No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Nada importante: 1; Poco importante: 2; Neutral: 3; Algo importante: 4; Muy importante: 5

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera le brinda atención oportunamente.					
2	La enfermera le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
	EXPLICA FACILITA					
3	La enfermera le brinda información clara y precisa sobre su estado de salud.					
4	La enfermera le enseña y fomenta cómo cuidar de usted mismo.					
5	La enfermera le motiva a realizar preguntas para despejar sus dudas.					
	CONFORTA					

6	La enfermera le proporciona un entorno favorable durante la atención, como iluminación adecuada y control de ruido.					
7	La enfermera le muestra amabilidad					
8	La enfermera se muestra alegre.					
9	La enfermera establece contacto físico cuando usted lo necesita.					
10	La enfermera lo escucha con atención.					
	SE ANTICIPA					
11	La enfermera le brinda atención teniendo en cuenta sus necesidades de salud.					
12	La enfermera le brinda educación con el fin de prevenir complicaciones.					
13	La enfermera le informa y explica antes de realizarle un procedimiento.					
	MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
14	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su enfermedad.					
15	La enfermera muestra empatía					
16	La enfermera es agradable, amistosa, le da confianza y seguridad.					
17	La enfermera le permite expresar sus sentimientos acerca de su enfermedad manteniendo la confidencialidad.					
18	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
19	La enfermera le brinda una atención individualizada					
20	La enfermera se identifica y se presenta con usted.					
21	Su uniforme y fotochek la caracterizan como enfermera.					
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
22	La enfermera es organizada en su trabajo.					
23	La enfermera muestra calma y seguridad durante la atención.					

24	En caso requiera su estado de salud, la enfermera acuerda posteriores atenciones de control con usted.					
----	--	--	--	--	--	--

Cuestionario de Nivel de Satisfacción (BAKER)

Somos enfermeras y estamos realizando un estudio que permita conocer la opinión del paciente con respecto a la atención de enfermería que recibe. No hay respuestas buenas o malas. Es de carácter anónimo. Gracias por su contribución.

Totalmente en desacuerdo: 1; En desacuerdo: 2; Neutral: 3; De acuerdo: 4; Totalmente de acuerdo: 5

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCION GENERAL					
1	Estoy satisfecho de la atención que brinda la enfermera.					
7	Algunos aspectos de la atención con la enfermera podrían haber sido mejores.					

17	No estoy del todo satisfecho con el servicio de la enfermera.					
	CUIDADOS OFRECIDOS POR EL PROFESIONAL					
2	La enfermera ha puesto mucha atención en examinar todos los problemas.					
3	Seguiré los consejos de la enfermera porque creo que son muy acertados.					
4	Me he sentido cómodo hablando con la enfermera sobre temas muy personales.					
6	La enfermera me ha dado información completa sobre mi tratamiento					
9	La enfermera ha escuchado con atención todo lo que le he dicho.					
10	Pienso que la enfermera me ha tratado de manera personalizada					
12	Después de la visita con la enfermera entiendo mucho mejor mi problema de salud.					
13	La enfermera se ha interesado por mí no sólo a causa de mi enfermedad, sino también como persona.					
	TIEMPO DEDICADO A LA CONSULTA					
5	El tiempo que he pasado con la enfermera ha sido algo corto.					
11	El tiempo que he estado con la enfermera no ha sido suficiente para comentarle todo lo que deseaba.					
16	Me hubiera gustado estar más tiempo con la enfermera.					
18	Me resulta difícil hablar con la enfermera sobre temas personales.					

	PROFUNDIDAD DE LA RELACION CON EL PROFESIONAL					
8	Hay algunas cosas que la enfermera no sabe de mí.					
14	La enfermera sabe todo sobre mí					
15	La enfermera sabía realmente lo que yo estaba pensando.					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

Anexo N° 3: Validez del instrumento

- **Pertinencia¹**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **Relevancia²**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- **Claridad³** : se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable [X]
- Aplicable después de corregir []
- No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

Mg. Ccari Orellana Nancy Casavello

DNI: 21875798

Correo electrónico institucional: Casavello-1303 @ Hospital . com

Especialidad del validador:

- Metodólogo []
- Temático [X]
- Estadístico []

...15... de Diciembre de 2023


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
Mg. Nancy Casavello Ccari Orellana
DCE. 55778 - HPE. 1011 REM. 1141

Firma del experto informante

- **Pertinencia¹**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **Relevancia²**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- **Claridad³** : se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

JULIO CESAR VALENCIA GARCÍA

DNI: 23966117

Correo electrónico institucional: jvalencia@uandina.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

Cusco 15 de diciembre de 2023



- **Pertinencia¹**: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **Relevancia²**: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- **Claridad³**: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []
 Aplicable después de corregir [X]
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

Dra. Espitia Sosa Flor Itala

DNI: 40127370

Correo electrónico institucional: CR VII CUSCO <cr.cusco@cep.org.pe>

Especialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

18 de diciembre del 2023

COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERU
 CONSEJO REGIONAL VII CUSCO
 Dra. Flor Itala Espitia Sosa
 DECANO
 CEP N° 37931

Firma del experto informante

Pertinencia¹: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad³: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable	[]
Aplicable después de corregir	[X]
No aplicable	[]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.

Mg. MESCO QUILLAHUAMAN LINA GLADYS

DNI: 23863027

Correo electrónico institucional:

cepcusco.vocallmail.comEspecialidad del validador:

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

18 de diciembre del 2023

Firma del experto informante

Anexo 4: confiabilidad del instrumento

Variable 1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA ALPHA DE CRONBACH DE LA VARIABLE CALIDAD CARE-Q

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	24

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE: ALPHA DE CRONBACH DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	18

Anexo 5: Aprobación de comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 17 de setiembre de 2024

Investigador(a)

Karina Sadid Muñoz Huamán
Jimena Yanira Manrique Garay
Exp. N°: 0666-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO DE LIMA 2024” Versión 01** con fecha **08/09/2024**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **08/09/2024**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Karina Sadid Muñoz Huamán y al Sr(a) Jimena Yanira Manrique Garay.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: formato de 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 relacionado con la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima 2024.

Nombre de la investigadora: MUÑOZ HUAMAN Karina Sadid MANRIQUE GARAY, Jimena Yanira.

Propósito del estudio: “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto de Lima 2024”

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”
KAROLINA MISAGI ALVARO CLAVELLE	
“Documentos de identidad”	
70284292	

“Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento”

Anexo 7: carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



Lima, 12 de diciembre de 2024

CARTA N° 096-12-24/2024/E/UPNW

Dra.

SHEYLA KAREN CHUMBILE ANDÍA
DIRECTORA DE REDES INTEGRADAS DE SALUD (DIRIS)
LIMA SUR Exp. N°: 0666-2024

Presente.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle a las siguientes estudiantes: **KARINA SADID MUÑOZ HUAMÁN** con teléfono 944570134, correo sadid.18.karina@gmail.com con DNI N° 45537661 y **JIMENA YANIRA MANRIQUE GARAY** con teléfono 962127812 con DNI N° 72986630, correo yosoycenicienta@hotmail.com; el nombre de la investigación es: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO DE LIMA, 2024"**, somos bachilleres de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para nuestro proyecto de investigación, tiene de duración dos años (24 meses) el proyecto de investigación.

Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rodolfo Amado Arevalo Marcos".

DR. RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS
Director
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 7: carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

13/12/24, 19:27

Gmail - DIRIS LIMA SUR (NOTIFICACIÓN)



Karina Sadid Muñoz Huamán <sadid.18.karina@gmail.com>

DIRIS LIMA SUR (NOTIFICACIÓN)

1 mensaje

tramite.dirislimasur2021@gmail.com <tramite.dirislimasur2021@gmail.com>

13 de diciembre de 2024, 17:57

Para: sadid.18.karina@gmail.com

Estimado(a)

KARINA SADID, MUÑOZ HUAMÁN

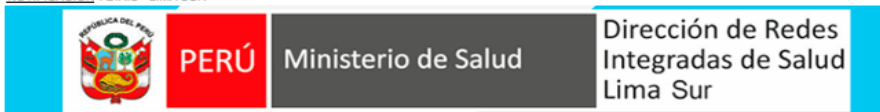
Se registró con el número de expediente: 24-078214-001

**Por favor no responda a este correo, puesto que es solo de notificación.
Si considera necesario, puede escribir detallando el asunto al correo: None**



Antes de imprimir piensa en tu responsabilidad y compromiso con el **MEDIO AMBIENTE!**

NOTIFICACIÓN : DIRIS - LIMA SUR



Anexo 8: Informe del asesor del turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS_KARI_JIME.

AUTOR

KARINA MUÑOZ JIMENA MANRIQUE

RECuento DE PALABRAS

14744 Words

RECuento DE CARACTERES

85333 Characters

RECuento DE PÁGINAS

85 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 31, 2025 12:24 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 31, 2025 12:26 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Informe de turnitin

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2024-05-02 Submitted works	2%
3	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2024-10-17 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	<1%
6	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%

- 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2024-05-02 Submitted works	2%
3	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2024-10-17 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	<1%
6	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%