

NOMBRE DEL TRABAJO

INFORME DE TESIS DE BEJARANO MED**Aly y LASO ROSA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

12088 Words

RECUENTO DE CARACTERES

67775 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

52 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

352.8KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 19, 2024 5:55 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 19, 2024 5:56 PM GMT-5**● 14% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

PROYECTO DE TESIS

Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de enfermería en el
servicio de emergencia - Hospital San Martín de Pangoa 2024

PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS:

Bach. Bejarano Torres Madely Miriam

Bach. Lazo Ortiz Rosa Marcelina

ASESOR:

Dra. Chipana Beltrán, Feliza Nieves

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

Huancayo – Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar con
éxito mi tan anhelada carrera
profesional y por darme salud
y fortaleza en todo momento.

Madely Miriam

A mi familia, que siempre me apoyaron
incondicionalmente en la parte moral
y económica para poder llegar a ser un
profesional

Rosa Marcelina

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios todopoderoso, por ser luz en nuestro camino, que con su inmenso amor nos ha dado fortaleza para alcanzar un objetivo más en la vida.

A nuestra alma máter la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt por albergarnos y darnos la oportunidad de estudiar una carrera, a nuestros docentes, por compartir con nosotras sus conocimientos e inculcarnos valores dentro de una formación profesional de calidad.

También queremos agradecer de una manera muy especial a nuestra asesora, por el apoyo que nos ha brindado para culminar nuestra tesis.

PÀGINA DE JURADOS

Dr.
PRESIDENTE

Mg.
SECRETARIO

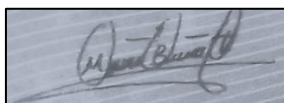
Dra. Feliz Nieves Chipana Beltrán
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

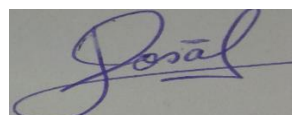
Nosotros **Bejarano Torres Madely Miriam** com DNI N°70767170 y **Lazo Ortiz Rosa Marcelina** com DNI N°76236133 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Escuela Profesional de Enfermería, declaramos bajo juramento que toda la documentación que presentamos es veraz y legitima.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Huancayo, Julio 2024



.....
Bejarano Torres Madely Miriam



.....
Lazo Ortiz Rosa Marcelina

Índice

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
JURADO DE SUSTENTACIÓN.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. METODO	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tipo y diseño de investigación	Error! Bookmark not defined.
2.2. Población, muestra y muestreo	Error! Bookmark not defined.
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Procedimiento	Error! Bookmark not defined.
2.5. Método de análisis de datos.....	Error! Bookmark not defined.
2.6. Aspectos éticos	Error! Bookmark not defined.
III. RESULTADOS.....	Error! Bookmark not defined.
IV. DISCUSIONES	Error! Bookmark not defined.
V. CONCLUSIONES	Error! Bookmark not defined.
VI. RECOMENDACIONES	Error! Bookmark not defined.
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	Error! Bookmark not defined.

RESUMEN

La investigación titulada satisfacción del paciente sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia - hospital San Martín de Pangoa 2024, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital san Martín de Pangoa 2024. Método: estudio de tipo básica descriptivo correlacional, diseño no experimental de enfoque cuantitativo, la población lo conformaron 50 pacientes, la técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Resultados respecto a la calidad de atención de enfermería encontramos predominio del nivel medio con un, el 80%, 12% de pacientes registraron haber recibido calidad de atención en el nivel alto y 8% nivel bajo de calidad de atención. En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención se registró un nivel medio en las dimensiones interpersonal, técnica científica y entorno con un 72%, 70 y 55% respectivamente y al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, y nivel de satisfacción se encontró relación significativa en las tres dimensiones, con un valor de p igual 0,000 en cada dimensión analizada. Conclusión. existe una correlación positiva entre las variables calidad de atención de enfermería y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con un con $Rho=0,972$ y $p=0,000$.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, enfermería

ABSTRACT

The research titled patient satisfaction on the quality of nursing care in the emergency service - San Martin de Pangoa 2024 hospital, aimed to determine the relationship between the quality of nursing care with the satisfaction of patients treated in the emergency service. emergency of the San Martin hospital in Pangoa 2024. Method: basic descriptive correlational study, non-experimental design with a quantitative approach, the population was made up of 50 patients, the technique was the survey and the questionnaire was used as an instrument. Results regarding the quality of nursing care we found a predominance of the medium level with 80%, 12% of patients recorded having received quality of care at the high level and 8% at the low level of quality of care. Regarding the dimensions of quality of care, a medium level was recorded in the interpersonal, scientific technique and environment dimensions with 72%, 70 and 55% respectively and when relating the dimensions of the variable quality of nursing care, and level of satisfaction. A significant relationship was found in the three dimensions, with a p value equal to 0.000 in each dimension analyzed. Conclusion. There is a positive correlation between the variable's quality of nursing care and Satisfaction of patients treated in the emergency service with $Rho=0.972$ and $p=0.000$.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, nursing

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo; es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad (1).

Por lo tanto, la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes están completamente vinculados, donde la calidad, esta impulsados por la complejidad del sistema sanitario para garantizar que el paciente reciba el cuidado, tratamiento justo y adecuado en el momento oportuno en un marco de respeto a sus valores y derechos (2).

Así mismo el concepto de calidad en salud es general, abstracto y explicado en %función de múltiples dimensiones, las cuales son influenciadas por el proceso cultural y por los actores de poder. Donabedian, define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes (3).

En enfermería, la calidad de la atención se da en la prestación del cuidado óptimo y seguro, logrando resultados con el mínimo riesgo y máxima satisfacción del paciente en el proceso de recuperación de salud, el cual presenta muchos desafíos para garantizar que el paciente o usuario reciba el cuidado, justo y adecuado (4).

Según la Organización Mundial de la Salud, conceptualiza a ¹ la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud para las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia (5)

Al respecto, en América Latina la calidad de atención que presta el enfermero a los pacientes está relacionada con el nivel de satisfacción esto se evidencia en un estudio realizado en Cartagena donde la satisfacción de los pacientes fue de 4,6 sobre 5. Sin embargo, los pacientes registraron que la atención es humanista y satisfactoria; en Chile, un estudio realizado en pacientes demostró satisfacción alta sobre los cuidados de enfermería (6)

En el Perú en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Hasta finales del año 2019, según la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), aumentaron en un 50%, por lo que cabe precisar que la insatisfacción que sienten los usuarios hacia los servicios que ofrecen dichas instituciones es alta (7).

De igual manera en el Hospital de Salud de Arequipa, se evidenció que el 55.3% de los usuarios reportaron una satisfacción media con relación, al cuidado de enfermería, el 28.0% manifestó satisfacción alta, y sólo en un 16.7% mostró un nivel bajo (8).

En este contexto la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; bajo estos considerandos la presente investigación pretende proporcionar datos relevantes que refleje el nivel de satisfacción de los Pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de San Martín de Pangoa, respecto a la calidad del cuidado enfermero, a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas que mejore el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de salud (9).

En el Hospital San Martín de Pangoa, se atiende diariamente un promedio de 40 pacientes en el servicio de emergencia entre jóvenes y adultos de ambos sexos donde se ha podido observar que muchas veces los cuidados no son entregados de manera adecuada por parte de las enfermeras, debido a múltiples causas entre ellos está la sobrecarga laboral, la falta de recursos humanos, materiales y equipos, desvirtuando cada vez más la razón de ser y quehacer de la enfermera, con serias implicancias en la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio que reciben. Situación que nos motiva a desarrollar la presente investigación con el propósito de proponer alternativas de mejora frente a las falencias encontradas sobre la calidad del cuidado que ayudaran a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Entre los antecedentes de estudio a nivel nacional tenemos a Arias y Córdova, en el año 2021, ¹ objetivo: determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el hospital general de Ica 2021. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimental, descriptivo correlacional. Muestra de 90 participantes, para la medición de las variables se utilizó 2 cuestionarios. Resultados: 58,9% percibió una calidad de cuidado de nivel regular, 23,3% bueno y 17,8% malo; ³ en cuando a la satisfacción el 52,2 presento satisfacción de nivel intermedio, el 28,9% completa y el 18,9% insatisfacción. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables de estudio a través de un valor de significancia de $p = 0,000$ (10).

Alvan y Quiroz, en el año 2021, desarrollaron un estudio en Iquitos, con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, ³ el primero conformado por 18 ítems y el segundo estructurado por 25 preguntas. Resultados: en cuanto a la calidad de cuidado, el 76,5% fue bueno, 21,1% regular y el 2,4% malo. Respecto a la satisfacción el 76,2% presentó satisfacción

y el 23,8% insatisfacción. Conclusión existe relación entre las variables de estudio donde el p valor fue de 0,000 (11).

Reyes (2022) su objetivo fue dentro de la perspectiva no experimental, corte transversal y retrospectivo su universo fue de 510 pacientes y su muestra de 81, utilizó el instrumento SERVPERF; sus resultados manifestaron: la calidad de atención que obtuvo un 97.5% como buena, el nivel de satisfacción fue alto de 93.8% y regular en un 2.5%, en la dimensión empatía 100% estuvo satisfecho, en la dimensión de aspectos tangibles calificó 53.1%, como bueno su investigación determina que existe conexión entre sus dos variables (12).

Muro M. Realizó un trabajo de investigación titulado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional”. Objetivo: identificar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en la unidad de emergencia en un hospital de Lima. Metodología: diseño de la investigación es no experimental, correlacional, población 105 usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia, como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado. Resultados: en cuanto se refiere a la calidad del trabajo enfermero el 53.3% refieren tener una percepción alta, mientras el 46,7% de los encuestados refirieron nivel medio. En cuanto a la satisfacción el 86,7% de los pacientes están satisfechos con los servicios recibidos y solo el 13,3% mostraron alguna insatisfacción por los servicios recibidos. Conclusión: Existe una relación de 0,672, entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes según la prueba estadística de Rho de Spearman con una significancia de valor de $p=0,001$ (13).

Yauri L. Desarrollo el estudio con el objetivo de analizar la conexión entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en el hospital del Callao 2022. Metodología: estudio de tipo descriptivo correlacional, no experimental, la población de estudio fue 118 usuarios, la técnica fue encuesta. Resultados: en cuanto la dimensión fiabilidad el 90.68% fue regular y el 9.32% como bajo de satisfacción del paciente, en su dimensión seguridad el 51.69% lo califica como bueno, concluyendo que hay relación directa al 95% de confianza con un $p<0.05$) (14).

Yépez L.et al. realizo un estudio con el objetivo de “Analizar la calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia Covid 19 2021”. Estudio de enfoque cuantitativo, observacional, transversal; en una muestra de 203 usuarios. En cuanto a los resultados, el 60,1% presentaron estar satisfechos, en la dimensión fiabilidad un

58,4%, capacidad de respuesta 58,1%, seguridad ³ 71,3%, empatía en un 72,9% y en aspectos tangibles un 85,7%. Finalmente se concluye que existe relación entre las variables $p = 0,001$ (16)

Menéndez, desarrolló una investigación en Ecuador; cuyo objetivo fue “Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica de Ecuador”, 2019. Estudio descriptivo, el instrumento fue el cuestionario SERVQHOS-E, para calidad de atención. Resultados: la calidad de la atención registro 40% como buena, en ⁵ la dimensión de confianza alcanzo un 54,3% de aceptación, y en la dimensión empatía el 22,9% de aceptación. Finalmente concluye que los índices de respuesta es predominante como buena. (15).

Vinueza S. realizo el estudio con el objetivo de analizar ² el vínculo entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Emergencia en el establecimiento de salud Maldonado Carbo, Ecuador, 2020, el estudio fue básica cuantitativa, de corte transversal, descriptivo correlacional, la muestra 94 usuarios. Resultados: se registró calidad de atención buena en la dimensión ² de seguridad en un 90%, dimensión empatía 85%, fiabilidad 77%, capacidad de respuesta 72%, en cuanto a satisfacción el 79% en usuario están satisfechos con la atención brindada en emergencia, encontrando que hay relación entre las variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0,668 (16).

Castellón ² tuvo como fin correlacionar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada en medicina interna de los consultorios externos del establecimiento de salud Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019, su metodología fue descriptiva de corte transversal, con una muestra de 227, el instrumento fue SERVQUAL. Resultados de acuerdo a las dimensiones la atención fue buena en empatía con un 95%, confiabilidad 89,49%, la capacidad de respuesta con un 89,3% y en percepción un 74,24%, en cuanto al nivel de satisfacción el resultado mostro satisfacción alta con un 67.2%. Conclusión: la relación entre la variable es significativamente directa y fuerte. (17).

Pabón, M & Córdoba K. realizaron una investigación con el objetivo de Determinar el nivel de percepción de la calidad desde la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia Hospital Sitio Nuevo Nicaragua 2019. Metodología: El método: estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue 3185 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Local 2019:, Resultados: la calidad de atención con un nivel medio fue 71%, el 17% ¹ con nivel bueno, mientras un 12 % de los registraron como deficiente la calidad de atención Los servicios de laboratorio y cuidados de enfermería logran una calificación sobresaliente de 83.1

%, pero el tiempo de espera en la emergencia desaprueba el 79 % de la población de estudio. Conclusión: la satisfacción del usuario es favorable, sin embargo, el tiempo de espera de los pacientes en emergencia no muestra evidencias de satisfacción (18)

El estudio toma en cuenta la teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard E. Peplau. Según Peplau, para identificar las diversas necesidades del paciente y satisfacerlas, la enfermera debe tener las competencias adecuadas sobre el cuidado holístico basado en principios científicos. La relación que existe entre el paciente y el profesional enfermero se divide en cuatro etapas: la primera etapa es la orientación, que tiene como objetivo resolver las necesidades del paciente, la segunda etapa se produce cuando la enfermera identifica y prioriza las necesidades que deben satisfacerse para el paciente, la tercera etapa es el aprovechamiento, donde el usuario expresa su satisfacción o insatisfacción con respecto a la calidad de atención brindada por la enfermera y, por último, la etapa de resolución implica resolver los problemas y alcanzar los objetivos establecidos previamente, manteniendo una interrelación adecuada con el paciente. Es necesario recalcar que las diferentes etapas, se superponen unas con otras y pueden concurrir de manera simultánea (19).

El proceso de relación, aunque se presente por etapas, es continuo. Tiene lugar como un compromiso entre dos personas, cuyo objetivo es el conocimiento enfermero y la necesidad de ayuda del paciente. Este modelo teórico, caracterizado por la atención centrada en el paciente, puede ser utilizado en la enfermería en todos los niveles de atención (20).

Para Peplau la enfermería es quehacer significativo, terapéutico e interpersonal, en cuanto a que la relación enfermera-paciente funciona de forma cooperativa con otros procesos humanos que hacen posible la salud de los individuos. (21).

La enfermería es un instrumento educativo, que aspira fomentar el progreso de la personalidad en dirección a una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria (22).

El cuidado de enfermería no es un acto aislado, sino que tiene lugar en contextos sociales, institucionales y en redes de relaciones que le confieren significado. Por esta razón, la enfermera como instrumento terapéutico y experto técnico, debe tener conocimientos, y valores para comprometerse con el cuidado (23).

La enfermera, en este modelo teórico podrá utilizar los recursos disponibles, y los avances tecnológicos para mantener la vida y la dignidad de los pacientes donde cada encuentro entre enfermera y paciente, es una oportunidad transformadora por su contenido humanístico (24).

La calidad es una cualidad de la atención sanitaria que las organizaciones deben considerar para garantizar el logro de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible de los sistemas de atención que beneficien al usuario, considerando siempre acciones que lleven a reducir los riesgos de acuerdo con los recursos disponibles. (25)

Calidad de atención. La calidad de la atención aumenta la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud (26).

Además, la calidad en salud garantiza el uso adecuado de los recursos que produzcan un impacto y aceptación del usuario para asegurar una óptima atención sanitaria, considerando siempre el conocimiento y destrezas del servicio ofrecido para lograr un resultado favorable que refleje la satisfacción del usuario (28)

El enfoque de calidad no sólo consiste en cumplir con los requisitos técnicos sino también en satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, ya que la calidad está conformada por las características que satisfacen las necesidades inmediatas y potenciales del usuario (27).

Según Avedis Donabedian, la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, donde se genera un equilibrio entre los riesgos y beneficio son tres dimensiones de la calidad a tener en cuenta. Dimensión Técnico – Científica que hace referencia a la efectividad entendida como la habilidad y capacidad de la enfermera que va a dar la atención para generar cambios positivos para la salud. La eficacia en este momento posiblemente no se logre evaluar del todo porque tras la prestación del servicio hay que esperar a que los pacientes cumplan en casa las recomendaciones. La eficiencia depende del buen actuar de la enfermera y del adecuado uso de los recursos destinados a la prestación del servicio. La seguridad es cuando la prestación de servicio de salud busca optimizar los beneficios, dando a conocer al paciente los recursos para minimizar riesgos que se puedan presentar. Integridad se refiere a la capacidad que posee el profesional para brindar un cuidado único, velando el derecho a no ser objeto de vulneraciones físicas y mentales. Integralidad es la capacidad que sustenta el paciente para la pronta solución de los problemas (28).

Dimensión humana donde la atención de salud se centra en el paciente, valorando sus derechos, decisiones, cultura, su contexto social y sus necesidades, teniendo como pilar fundamental de la

atención: la individualidad del usuario, el respeto por la autonomía y sus valores culturales lo cual lo hace ver como un ser único. Dimensión de entorno, está relacionada con la facilidad que la institución presta para poder brindar un buen servicio y cuidado, se entiende todas aquellas características de un lugar apropiado que hacen que la atención sea agradable, privada y, hasta cierto punto de vista, deseable para el usuario (29).

Al respecto, el Colegio de Enfermeras del Perú, en un informe realizado en el 2008, ratificado el 2019, propone importante la utilización de las tres dimensiones considerando en la teoría de Donabedian; para valorar los cuidados enfermeros y lograr la satisfacción del paciente como primer factor destacó, las relaciones interpersonales que se propician entre el profesional y el paciente o usuario, finalmente, el factor ambiente o contexto de la atención al usuario (30).

Satisfacción según Flores R. es la forma en que el usuario inicia el proceso de información para satisfacer sus necesidades, y como resultado de esta búsqueda se consigue la sensación de placer obtenido que incluye el cumplimiento de los procesos de atención de calidad recibido que puede ser positiva o negativa en la medida que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales (31).

Según el Ministerio de Salud, la satisfacción es el proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud valorado por el usuario externo en relación al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (32).

Al hablar de la satisfacción del usuario en salud, no solo se toma en cuenta los servicios que se presta rutinariamente, sino también es bueno tomar en cuenta las expectativas que se ha generado en el paciente, quienes se sentirán satisfechos cuando las atenciones que recibió, sobrepasan sus expectativa de lo contrario mostrarán insatisfacción (33).

Dimensiones de la satisfacción según la calidad de atención: capacidad de respuesta se refiere a la disposición de brindar un servicio continuado y oportuno frente a una demanda de servicio con calidad. Empatía: Es la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás. La empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra. que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro y atender las necesidades adecuadamente.

Fiabilidad: los servicios prestados deben tener un grado de fiabilidad y honestidad con un alto grado de, probabilidad de lograr el efecto deseado (34).

Seguridad: esta dimensión está relacionado al nivel de conocimiento y habilidades que deben demostrar el personal de salud para fomentar credibilidad y confianza en un ambiente que no existe peligro de lesión o riesgo de daño (35)

Aspectos tangibles: esta dimensión considera los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución de salud; como son el recurso humano, la implementación de equipos y materiales; así como el ambiente dentro del cual se resalta la limpieza la iluminación, ventilación entre otros (36)

Bajo estos considerandos planteamos el Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de Enfermería y satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024?

En cuanto al valor teórico el estudio aportará conocimientos científicos actualizado sobre el cuidado enfermero tomando como referencia la teoría de J. Watson, que podrán ser utilizados en otras investigaciones en el área de salud. Así mismo, proporcionará referencias bibliográficas recientes, constituyendo una fuente primaria para futuras investigaciones.

Justificación metodológica: el rigor científico de la investigación y los instrumentos válidos y confiables servirán como antecedentes para otros estudios relacionados con la calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios de salud. Justificación práctica: la investigación realizada permitirá a los profesionales de enfermería fortalecer la atención de enfermería en las áreas críticas identidades para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Así mismo, planteamos el siguiente ² objetivo general: determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024. Como objetivos específico se ha considerado :1) Identificar la calidad de la atención de enfermería, que recibe el usuario en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024. 2) Identificar la satisfacción que percibe el usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024

Hipótesis general

Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024

Variables

Variable 1: Calidad del cuidado enfermero .

Variable 2: Satisfacción del usuario

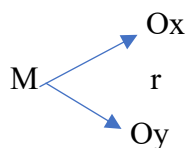
II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación será descriptivo correlacional. Es descriptivo puesto que se obtendrá datos precisos del objeto de estudio, los que se observaran y registraran permitiendo su descripción, para luego correlacionar y establecer el grado de relación que existe entre ellas. El enfoque será cuantitativo, porque se utilizará la recopilación de datos para sustentar la hipótesis, permitiéndonos la medición numérica y el análisis estadístico para probar la hipótesis (37)

Diseño de investigación, el diseño que se utilizará será no experimental: transversal. No experimental porque no existirá manipulación de las variables, de la investigación ni intervención por parte del investigador para controlar o alterar los hechos (38).

El esquema de la presente investigación será el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox= Calidad de atención

Oy= Satisfacción del pacienter

2.2. Población, Muestra y muestreo:

La población lo conformaran 120 pacientes atendidos durante los meses de junio y julio del presente año, Según Muguira A. la población constituye el conjunto de las personas, documentos o instituciones o aquellas unidades que son del interés del investigador (49).

La muestra lo conformara 60 pacientes determinados a través de los criterios de inclusión y exclusión; La muestra según Hernández S. et al viene a ser una parte del universo, con la que se trabaja y de quienes se recoge la información necesaria Hernández et al.,

Criterios de inclusión

Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años y menores de 65.

Pacientes que acepten participar del estudio firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes de ambos sexos menores de 18 años y mayor de 65.

Pacientes que no acepten participar del estudio.

Pacientes desorientados.

El diseño muestral será no probabilístico por conveniencia.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas, la técnica que se utilizara en este estudio es la encuesta. Al respecto Ramírez A. Menciona que las técnicas son reglas y procedimientos utilizados para obtener información y conocimiento sobre el objeto o sujeto de la investigación. (40).

Como instrumento utilizaremos 2 cuestionarios, para la primera variable, calidad de atención se usará el cuestionario: elaborado por Rosales G. que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems).

Siendo un instrumento estandarizado, se anexa la ficha técnica del mismo (41).

Para medir la segunda variable se utilizará el cuestionario (SERVQUAL): este instrumento tiene 24 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Validez y confiabilidad. La validación de la variable calidad de atención de enfermería fue realizado por Rosales G. a través de Juicio de Expertos, donde participaron 3 profesionales

de las ciencias de la salud con grado de doctor con una concordancia del 100%, lo cual se interpreta como aplicable(42).

Para la confiabilidad el autor sometido el instrumento a un estudio piloto con 60 personas, obteniendo un resultado de 0.896 de alfa de Cronbach para la variable calidad de atención y 0,74 para la variable satisfacción

2.4. Procedimientos Primero se solicitará la aprobación del proyecto por la Dirección del instituto de investigación de la universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, luego se pedirá una carta de presentación dirigido al director del hospital de San Martín de Pangoa, solicitando facilidades para la recolección de datos.

Lograda la autorización se coordinará con la jefa de emergencia, para la aplicación de los instrumentos. La aplicación de los instrumentos tendrá una duración de 15 minutos aproximadamente

2.5. Método de análisis de datos: después de la recogida de información se registrarán los mismos, analizando cada variable de forma independiente con sus respectivas dimensiones e indicadores

en Microsoft Excel versión 2019, luego serán exportados al SPSSv25, las mismas que permitirán la elaboración de los resultados según dimensiones y también se realizará de la prueba no paramétrica para la prueba de hipótesis con el coeficiente de Rho de Spearman. Cuyos resultados serán presentados en tablas y figuras para luego ser analizados e interpretados.

3.6 Aspectos éticos: en el trabajo se consideró los valores fundamentales éticos y bioéticos. Principio de beneficencia, previa a la aplicación de los instrumentos se hará de conocimiento de los participantes, sobre el objetivo de la investigación y que se tomara en cuenta la confidencialidad de los datos y de los participantes y que los resultados más bien los beneficiaran a ellos y a la institución. No maleficencia: no existirá ningún tipo de daño físico o psicológico durante el desarrollo del proyecto. Autonomía: porque se respetará la decisión de la madre de continuar o retirarse del estudio en cualquier momento. El principio de justicia porque la muestra se seleccionará tratando a todos los usuarios con igualdad, consideración y respeto, sin ningún tipo de discriminación

III: : Resultados:

Tabla 1

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia - Hospital San Martín de Pangoa 2024

		Satisfacción de los pacientes			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Calidad de atención de enfermería	Alto	6 12%	0 0%	0 0%	6 12%
	Medio	1 2%	39 78%	0 0%	40 80%
	Bajo	0 0%	0 0%	4 8%	4 8%
Total		7 14%	39 78%	4 8%	50 100,0%

Fuente: Elaboración propia

Conforme a los resultados evidenciados la Tabla 1 muestra que, el 80% (40) de pacientes registraron calidad de atención de nivel medio, de los cuales 78% (39) de pacientes indicaron un nivel de satisfacción también medio y solo un 2% (1) satisfacción alta. En cuanto a la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción alta se encontró un 12% (6) de pacientes. Finalmente, la calidad de atención en el nivel bajo registro un 8% (4), quienes además registraron satisfacción también de nivel bajo.

Tabla 2

Calidad de atención de enfermería en la Dimensión interpersonal y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia - Hospital San Martín de Pangoa 2024

		Satisfacción de los pacientes			
		Alto	Medio	Bajo	Total
Dimensión interpersonal	Alto	6 12%	4 8%	0 0%	10 20%
	Medio	1 2%	35 70%	0 0%	36 72%
	Bajo	0 0,0%	0 0,0%	4 8%	4 8%
Total		7 14%	39 78%	4 8%	50 100,0%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2, en cuanto a la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente se registró predominio del nivel medio con un 72% (36); 20% (10) de calidad de atención alta de los cuales el 12% (6) mostraron satisfacción alta y 8% (4) satisfacción medio y solo 8% (4) de pacientes evidenciaron calidad de atención de nivel bajo.

Tabla 3

Calidad de atención de enfermería en la Dimensión técnica científica y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia - Hospital San Martín de Pangoa 2024

		Satisfacción de los pacientes			
		Alto	Medio	Bajo	Total
Dimensión técnica	Alto	5 10%	0 0,0%	0 0,0%	5 10%
	Medio	2 4%	32 64%	1 2,0%	35 70%
	Bajo	0 0%	7 14%	3 6%	10 20%
Total		7 14%	39 78%	4 8%	50 100,0%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la calidad de atención de enfermería en la Dimensión técnica científica y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia la tabla 3 nos muestra

predominio del nivel medio en cuanto a la calidad de atención con un 70% (35) y un 78% (39) de satisfacción en el nivel medio.

Tabla 4

Calidad de atención de enfermería en la Dimensión entorno y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia - Hospital San Martín de Pangoa 2024

		<u>Satisfacción de los pacientes</u>			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Dimensión entorno	Alto	4	6	0	10
		8%	12%	0%	20%
	Medio	2	29	2	33
		4%	58%	4%	66%
	Bajo	1	4	2	7
		2%	8%	4%	14%
Total		7	39	4	50
		14%	78%	8%	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la Tabla 4 en la dimensión entorno, el 20% manifestaron nivel alto de calidad de atención, de los cuales el 12% (6) indicaron una satisfacción alta, de los 66 % (33) de pacientes que mostraron calidad de atención de enfermería en el nivel medio el 58% (29) registraron satisfacción también medio. Finalmente, el 14% (7) mencionaron calidad de atención baja de los cuales el 8% (4) registraron satisfacción medio.

Resultados inferenciales

1 Prueba de hipótesis general

HG: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024.

1 H0: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024.

Tabla 5

1 Correlación entre Calidad de atención de enfermería y Satisfacción de los pacientes

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

1 ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística: existe una correlación positiva muy alta entre las variables Calidad

de atención de enfermería y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. con $Rho=0,972$ y $p=0,000<0,05$, por lo tanto aceptamos la hipótesis general y rechazando hipótesis nula.

Conclusión estadística: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024.

Prueba de hipótesis específica 1

HE1: La dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024

H01: La dimensión interpersonal de calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla 6

Correlación entre Dimensión interpersonal y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024

			Dimensión interpersonal	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla una correlación positiva alta entre la dimensión interpersonal y la variable satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024, con $Rho=0,805$ por lo que aceptamos la hipótesis específica 1 y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión estadística: La dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Martín De Pangoa 2024.

1 Prueba de hipótesis específico 2

HE2: La dimensión técnica de calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa

1 H02: La dimensión técnica de calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa

Tabla 7

1 Correlación entre Dimensión técnica y Satisfacción de los pacientes oncológicos

			Dimensión técnica	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla una correlación positiva moderada entre la dimensión táctica y la variable satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024, con un $Rho=0,628$, y un $p= 0,000$ por lo tanto, aceptamos la hipótesis específica 2 y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión estadística: La dimensión técnica de calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024

1 Prueba de hipótesis específica 3

HE3: La dimensión entorno de calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa

1 H03: La dimensión entorno de calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa

1 Utilización del estadístico de prueba:

Tabla 8

Correlación entre Dimensión entorno y Satisfacción de los pacientes

			Dimensión entorno	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla una correlación positiva moderada entre la dimensión entorno y la variable satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024, con $Rho=0,412$ por tanto aceptamos la hipótesis específica 3 y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión estadística: La dimensión entorno de calidad de atención de enfermería se

relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024.

6 IV. Discusión

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. Como resultados obtenidos en esta investigación, respecto a la calidad de atención de enfermería la tabla 1 nos muestra predominio del nivel medio con un, el 80% , 12% de pacientes registraron haber recibido calidad de atención de enfermería en el nivel alto y 8% nivel bajo de calidad de atención , resultados similares nos muestra Coveñas E. quien registro un nivel medio de satisfacción general en el 69.1% y alto en el 25.5%; así mismo coincidimos con los hallazgos de, Collantes D, Vanessa C. donde el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado enfermero recibido fue regular (14).

En cuanto al nivel de satisfacción la tabla 1 registra 78% de pacientes indicaron un nivel de satisfacción medio y solo un 14 % satisfacción alta .Estos resultados concuerda con los resultados de Coveñas D, donde los pacientes registraron un nivel medio de satisfacción general con 69.1% y alto en el 25.5%; Así mismo, se concuerda con los resultados de la investigación de resultados hallados por Ganoza L. donde el 40.0% de pacientes estuvieron medianamente satisfechos con el cuidado recibido y el 36,7%, satisfechos.

La satisfacción del usuario en los servicios de emergencia es un indicador importante que mide la calidad del servicio y la atención recibida por el personal de enfermería, es por ello que se debe realizar una evaluación continua para mejorar los procesos durante la atención ofertada, tomando en cuenta las diferentes dimensiones que incluye la capacidad técnica científica, donde el profesional debe brindar cuidados de calidad, con calidez, En cuanto a la dimensión humana, relacionado con la relación enfermera-paciente, indica que el usuario debe recibir un cuidado humanizado donde prevalezca un equilibrio en el bienestar psíquico, físico, social y ambiental, finalmente la dimensión entorno, relacionado al ambiente el cual debe ser el más adecuado posible, donde el paciente sienta el confort necesario para lograr la satisfacción dentro de la unidad (34)

Asimismo, al contratar ¹ la hipótesis general se halló una correlación positiva entre las variables calidad de atención de enfermería y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con un $Rho=0,972$ ¹ y $p=0,000<0,05$, concluyendo que la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. estos hallazgos concuerdan con los resultados de la investigación de Rodríguez R, Arévalo R. quienes concluyeron que hubo

relación entr hubo relación entre ambas variables, donde se tuvo un p igual a 0,001 e las variables de calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia donde se tuvo un p igual a 0,001 (12). También encontramos similitud de resultados a nivel nacional con los de Collantes D, Vanessa C. quienes encontraron una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados, ($p < 0,05$) (14). A nivel internacional encontramos coincidencias con los resultados encontrados por Alison F. quien concluye que el grado de satisfacción se relaciona con la calidad de atención brindada en medicina interna con un $p < 0.005$ (19)

Según la Organización Mundial de la Salud el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de salud está estrechamente relacionado con la calidad de atención considerando que todo individuo tiene derecho al grado más alto de salud, en cumplimiento a objetivo del milenio “Salud para todos”; A este respecto consideró como bases fundamentales la percepción y complacencia del paciente para lograr la excelencia en la atención, destacando la importancia de una atención adecuada (5).

La tabla 2, en cuanto a la calidad de atención de enfermería en la Dimensión interpersonal y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia - Hospital San Martín de Pangoa 2024, nos muestra predominio de la calidad de atención en el nivel medio con un 66%, y solo un 20% de calidad de atención alta en cuanto al nivel de satisfacción los pacientes registraron en un 70% satisfacción media y solo 12% satisfacción alta. En cuanto a la contrastación de la hipótesis específica 1 se halló una correlación positiva alta entre la dimensión interpersonal y la variable satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con un $Rho=0,805$ por lo que aceptamos la hipótesis específica 1 y rechazamos la hipótesis nula. Así mismo, mostramos que estos resultados concuerdan con los resultados de Rodríguez R, Arévalo R. quien reporta que existe una correlación positiva alta entre las variables calidad de atención de enfermería en la dimensión interpersonal y satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia en un hospital nacional de Lima Perú, 2023 con un valor de p igual 0,001(13). Así mismo encontramos coincidencia con los resultados del estudio desarrollado por Valverde D. en el estudio, Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor “Tayta Wasi”, Lima, 2019, donde reporta que en la dimensión interpersonal el 62.96% de pacientes registraron haber recibido una calidad de atención en el nivel

medio y al correlacionar con la variable satisfacción, encontró una correlación alta con un $p = 0,002$. (14).

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad de la atención brindada por el profesional enfermero, he aquí la importancia de evaluar y detectar oportunidades de mejora. El nivel de satisfacción de los pacientes servirá para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y atención en salud de una forma holística o completa hacia el paciente, por ello es de suma importancia facilitar la información necesaria sobre el servicio que se ofrece para lograr cumplir con las expectativas del usuario (36)

Respecto al objetivo específico 2, donde se obtuvo por resultado para la variable Dimensión técnica, predominio del nivel medio en cuanto a la calidad de atención con un 66% y un 82% de satisfacción en el nivel medio. De igual modo de la contrastación de hipótesis se halló una correlación positiva moderada entre la dimensión técnica y la variable satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia con un $Rho=0,628$, y un $p= 0,000$, concluyendo que la dimensión técnica de calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. Estos resultados concuerdan con los resultados de Rodríguez R, Arévalo R. en el estudio sobre Calidad de atención y satisfacción del paciente, en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima Perú 2023, reporto que al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, en la dimensión técnica y satisfacción del paciente una correlación significativa con un $P = a 0,004$ (12).

De igual manera coincidimos con los hallazgos de Valverde D. en el estudio Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor "Tayta Wasi", Lima, 2019, encontró en la dimensión entorno un 55.56% de adultos mayores presento nivel de atención media y que al correlacionar las variables concluyó que la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión entorno, llega a tener relación directa con relación a la satisfacción, obteniendo un resultado de relación significativa estadísticamente ($p=0,000$) (16)

Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería: corresponde a la percepción del paciente sobre el cumplimiento de las expectativas respecto a las dimensiones del cuidado como son el arte, calidad técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad y eficacia del cuidado de enfermería, donde la satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir

la calidad de atención sanitaria. Lo anterior obliga a que la Enfermera posea una serie de habilidades que le permitan establecer una relación más estrecha y con mayor sentido de servicio a las personas por ejemplo: habilidades de comunicación, de colaboración y de asertividad. La persona objeto de atención debe ser el principal determinante de la atención de Enfermería y de sus procesos priorizando las necesidades de cuidados para la autonomía y bienestar de la persona objeto de cuidado, por consiguiente, las características de los servicios de salud y del cuidado de Enfermería tienen que ver con la cercanía que se tiene con la persona que recibe la atención y con el nivel de satisfacción que ésta experimenta (29).

En cuanto al objetivo específico 3 en la dimensión entorno la tabla 4 nos muestra el 20% manifestaron nivel alto, de los cuales el 12% indicaron una satisfacción alta, de los 66 % (33 de pacientes que mostraron calidad de atención de enfermería en el nivel medio el 58% (29) registraron satisfacción también medio. Resultados similares mostro Collantes D, Vanessa C. el estudio sobre Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero 2021, donde un 63,7% de pacientes registraron estar medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión entorno, así mismo Valverde D. reporta que en la dimensión entorno el 57.41% presenta satisfacción también en el nivel medio (14)

Al contrastar la hipótesis específica 3 sobre la correlación entre Dimensión entorno y Satisfacción de los pacientes atendido en el servicio de emergencia encontramos una correlación positiva moderada entre la dimensión entorno y la variable satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024, con $Rho=0,412$ por tanto aceptamos la hipótesis específica 3 y rechazamos la hipótesis nula. Resultados similares encontramos con los de Rodríguez R, Arévalo R. quien al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero en la dimensión entorno y satisfacción encontró correlación positiva con un $p=0,003$ (12).

2 El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Según Peplau, 1 el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona, sin embargo, actualmente, en la práctica de enfermería se observa que el cuidado es identificado en el hacer monótono, lineal y sin sentido, dentro de la racionalidad técnica y el enfoque biomédico, entendido como una ayuda o un

complemento en las ciencias de la salud, situación que propicia la insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Por lo antes mencionado, es necesario comprender cómo representa la enfermera su hacer profesional a través de formaciones subjetivas como: opiniones, actitudes, creencias, informaciones y conocimientos; tal comprensión servirá para mejorar el cuidado de su práctica, que actualmente adolece de significado y, por tanto, de un reconocimiento propio (22).

V. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general, se determinó que existe relación significativa entre Calidad de atención de enfermería, con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024 con un $Rho=0,972$ y $p=0,000$, donde predominó el nivel medio de calidad de atención de enfermería con un 80% y 78 % de satisfacción en el nivel también medio y un 14 % satisfacción alta.
2. Respecto al objetivo específico 1, sobre la calidad de atención de enfermería en la Dimensión interpersonal y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia se registró predominio del nivel medio de calidad de atención de enfermería con un 72% de los cuales el 12% (6) mostraron satisfacción alta y 8% (4) satisfacción media.
3. En cuanto a la dimensión técnica científica de la calidad de detención y satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del hospital san Martín de Pangoa, se identifico predominio del nivel medio en cuanto a la calidad de atención con un 70% (35) y un 78% (39) de satisfacción en el nivel medio no encontrando ningún paciente con satisfacción alta.
4. En cuanto al objetivo específico 3 , respecto a la calidad de atención en la dimensión entorno y satisfacción del paciente, se identificó que el 20% de pacientes evidenciaron nivel alto de calidad de atención, de los cuales el 12% indicaron una satisfacción también alta, de los 66 % de pacientes de pacientes que registraron haber recibido calidad de atención de enfermería en el nivel medio el 58% registraron satisfacción también medio.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda a los directivos del hospital Man Martin de Pangoa, establecer planes de mejora continua que incluya la sensibilización permanente al personal de enfermería acerca de la importancia de la atención que se le debe brindar al paciente de manera integral, para impulsar la mejora de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes.
2. Al departamento de Enfermería, promover en el servicio de emergencia, un buen clima laboral, incentivando de esta manera el cuidado como esencia de la practica enfermero oportuno, ágil y con calidad, considerando las necesidades y expectativas del paciente.
3. A los profesionales de enfermería, llamar a la autorreflexión para fortalecer la filosofía de la práctica del cuidado, concebido como eje fundamental de la enfermería, y base para la construcción del conocimiento, que permitan a la enfermería fundamentar su identidad y dar razón de su quehacer profesional.
4. Realizar trabajos de investigación en la cual permitan establecer los diversos factores que pueden ser asociados al nivel de satisfacción de los pacientes, sin dejar de lado los cuidados de enfermería.

IV Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020[cited 2024 5 15. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. De los Ríos J, Ávila T. Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente Investigación y Educación en Enfermería, Redalyc Sistema de Información Científica, Citado el día 20 de mayo 2024 vol. XXII, núm. 2 pp. 128 – 137
3. Donabedian A. The Lichfield lecture. Quality assurance in health care: consumers' role. Qual Health Care [serie en internet]. 1992 [acceso: 10 de mayo de 2024]; 1(4):247-51. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1055035/>
4. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 2019 [acceso: 23/05/2024]; 36:304-11. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
5. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Publicado el: [Internet] OMS [citado 12 de mayo de 2024] Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
6. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020.. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
7. Marin D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed

=y.

8. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf
9. POZO C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud de Andahuaylas 2021. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de licenciado en enfermería file:///C:/Users/pc%20admin/Downloads/(2021)%20UPSE-TEN-2021-0137%20(1).pdf
10. Escobedo GL, Villanueva GB, Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario. Servicio de Emergencia Hospital III Goyeneche -2021 [Tesis de Pregrado]. Arequipa, [Online] Universidad Nacional de San Agustín: 2021. [Consultado el 04 de mayo del 2024] Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14657>
11. Rodríguez, R. y Arévalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de LimaPerú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045-5059. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
12. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. [Tesis para optar para optar título profesional de: licenciada en enfermería] Iquitos: Universidad científica del Perú; 2021 [citado el 2 junio del 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
13. Reyes L. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Barranca, Cajatambo, Perú. [Tesis para obtener el grado de especialista en: Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4729>
14. Coveñas DA. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la amistad Perú –

- Corea Santa Rosa II – 2 [Tesis de Pregrado]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>
15. Ganoza LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia del Hospital Belén [Tesis de Segunda Especialidad]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
 16. Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. Quality of nursing care perceived by Hospitalized patients in a Public Hospital in Ecuador. Rev Dom Cien [Internet] 2020; 6(4): p. 1304 - 1311. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/html>
 17. Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>
 18. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 06 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf>
 19. Pabon ML y Palacio KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019, [Tesis de Pregrado]. Barranquilla, Universidad De La 37 Costa. C.U.C; 2020. [Consultado el 04 de mayo del 2024] Disponible en: [https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%
3N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20
SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 20. Manual DAE de enfermería. EIR. Modelo de Hildegard E. Peplau. Fundamentos de Enfermería. (Internet) España 2009 [Citado el 10 Mayo del 2024] Disponible en: [http://www.aulaeir.com/pdf/01_fundamentos%20
nuevo.pdf](http://www.aulaeir.com/pdf/01_fundamentos%20nuevo.pdf)
 21. Cisneros F. Teorías y modelos de enfermería. Fundamentos de Enfermería. (Internet) Colombia 2016]. Disponible en: [http://artemisa.unicauca.
edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeria Y Su Aplicacion.](http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeria Y Su Aplicacion)

- pdfEnfermería TYMDE. Teoría Y Modelos De Enfermería. Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo [Internet]. :10. Available from: http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/_Licenciatura/Teorias_modelos/Unidad3/TeoriasyModelosdeEnfermeria_UIII.pdf
22. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales de Peplau G. Artículo De Revisión Volumen 32, Número 4 (2016) disponible: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
 23. Ali M y col. Teorias de enfermería: HildegardPeplau. Trabajo Final realizado para la asignatura Teorías y Tendencias en Enfermería de la Licenciatura en Enfermería Universidad Nacional de la Patagonia S.J. Bosco (Internet) Argentina 2012 [Citado el 2 de Junio del 2024]. Disponible en: <http://tpfite5.blogspot.pe>
 24. Departamento de atención primaria de salud. Protocolo de atención en urgencias y emergencias en salud. [Online] Lima 2018. Disponible en: https://bienestar.Up.sjb.edu.pe/wpcontent/uploads/2018/09/Protocolo_de_Urgencias_y_Emergencias.pdf
 25. López Soracipa, VA et al. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev. Ciencia y cuidado, 2018; Vol. 15(1): 71-82. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1273>
 26. Perez-Montaut I., Carrillo I., y otros. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online] Málaga 2022. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
 27. Delgado-Gallego M, Vázquez-Navarrete M, Moraes-Vanderlei, L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. 2019. [online] Scielosp.org. [Citado 1 Jun. 2024] Disponible de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/>
 28. Losada O, Rodríguez O. Calidad del Servicio de Salud una Revisión a la Literatura desde la Perspectiva del Marketing. Redalyc.org. 2007 Julio - Diciembre; 20(34).
 29. Donabedian, Avedis. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En: Calidad de atención a la salud. México: Instituto Nacional de Salud Pública. Vol. 2, N° 3, Feb.1995.
 30. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [Online]. 2008 Diciembre. .Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestionde-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>

31. Jarais E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*. [Online] 2013; 32: 161-181. .Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592/21109>
32. Perez-Montaut I., Carrillo I., y otros. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online] Málaga 2018. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
33. Khuzaiyah S, Muthoharoh A, Chabibah N. Satisfaction and motivation of adolescents attending a comprehensive teenage health service of Nasyiatul Aisyiyah. *KnE Life Sciences*. 2019; 4(13): 304-15.
34. Obregón-Morales DM, Pante Salas GG, Barja-Ore J, Mera-Yauri A, Pante Salas GG, et al. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención.
35. Ugarte, O. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 2019. 36(2), 296-303. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200019&script=sci_arttext
36. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. [Online]. Lima 2012 .Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
37. San Martín H, Collado J, Rodríguez I. El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción cliente-servicio. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*. [Online] 2008; 12(1): 65 – 95. .Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2768835>
38. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, [Online] 2014. .Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800109>
39. Jarais E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y

- su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*. [Online] 2013; 32: 161-181. [Consultado 2 de junio 2024]. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592/21109>
40. Ortega, C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. *Question Pro*. 2021. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-delpaciente/>
 41. Parasuraman, ABL, Zeithaml, VA y Berry, L. (1). SERVQUAL: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. 1988, 64 (1), 12-40.
 42. Bernal, C. Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson. [Online] 2016. [Consultado Mayo 2024]. Disponible en: https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
 43. Muguira, A. Tipos de investigación y sus características. 2017. *Question Pro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/>
 44. Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). *México. McGraw-Hill Interamericana*. <http://64.227.15.8080>.
 45. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis de Magister]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>
 46. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019. [citado el 06 de marzo del 2022]: 10 pp. Disponible en; https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodo
<p>Problema general: ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relación la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024? ¿Como la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024? ? ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la dimensión seguridad de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024</p> <p>Objetivos específicos: Identificar como se relaciona dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024. Identificar como se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024. Identificar cómo se relaciona la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la dimensión seguridad de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024. Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024. Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la dimensión seguridad de la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martin de Pangoa 2024.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería Dimensiones: Técnica/Científico a Humana Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo de estudio : descriptivo correlacional y nivel de investigación Básica . Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. . Muestra: Conformada por 60 pacientes del servicio de emergencia. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2
Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención de enfermería	R Referida a las características que tiene la atención del profesional de enfermería en cuando al cuidado que brinda al paciente, durante la atención hospitalaria .	E Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medido a través del cuestionario en el que podemos encontrar 3 dimensiones (técnica, humano y entorno).	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia. • Eficiencia. • Seguridad. 	ordinal	B Baja: < 21 puntos Moderada: 21 – 50 puntos, Alta: > 50 puntos.
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Trato amable. • Trato oportuno. 		
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Comodidad • Libre de riesgo 		
Satisfacción del paciente	Es la comparación entre lo que el usuario espera recibir, es decir las expectativas, y de lo que realmente recibe o	Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medido a través del cuestionario (SERVQUAL), en el que podemos encontrar 5	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Las citas se cumplen en el día establecido. • Claridad en la orientación sobre su enfermedad. Cumple con éxito el servicio ofrecido.	Ordinal	Insatisfecho < 62 puntos. Satisfecho > 63 puntos

22

	percibe como resultado del servicio .	dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio óptimo. • Condiciones del servicio. Comunicación oportuna.
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Genera confianza. Respeto a la privacidad.
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad. • Atención personalizada. • Comprensión. Explicación adecuada.
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Equipos y materiales. • Servicios ofrecidos. Ambientes higiénicos.

a) **Anexo N° 3: Instrumentos**

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

I. Presentación

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

II. Instrucciones:

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

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

III. Datos generales:

1. **Edad:** _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

2. **Estado civil:**

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

3. **Grado de instrucción:**

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

N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
01	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
02	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
03	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
04	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
05	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
06	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
07	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
08	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
09	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

CUESTIONARIO 2: CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

I. Instrucciones

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
02	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
03	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					
04	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?					
05	¿El personal de enfermería respondía a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
06	¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
07	¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
08	¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?					
09	¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					
11	¿El personal de enfermería le enseñó como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?					
12	¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?					
13	¿El personal de enfermería fue ambla durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					

14	¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15	¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?					
16	¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?					
17	¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?					
18	¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?					
19	¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22	¿El personal de enfermería le proporciono los medios necesarios para continuar con su tratamiento en casa?					

Anexo N° 4: Consentimiento Informado

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

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

Nombre de las investigadoras: Bach. **Bejarano Torres Madely Miriam**

Bach. Lazo Ortiz Rosa Marcelina

Propósito del estudio: Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital II San Martin de Pangoa 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
Documentos de identidad	

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

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.unac.edu.pe Internet	7%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
5	ciencialatina.org Internet	<1%
6	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.upsc.edu.pe Internet	<1%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

FACULTAD DE

repositorio.unac.edu.pe

También queremos agradecer de una manera muy especiala

repositorio.unac.edu.pe

a efecto de cumplir con las disposiciones vigentesconsideradas en el Reglamento ...

hdl.handle.net

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsed...

repositorio.ucv.edu.pe

de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para opta...

repositorio.ucv.edu.pe

Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 20...

repositorio.autonmadeica.edu.pe

Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área deemerg...

repositorio.unac.edu.pe

Escobedo GL, Villanueva GB, Percepción del cuidado humanizado y satisfacción d...

repositorio.ucv.edu.pe

Rodríguez, R

hdl.handle.net

Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente e...

repositorio.uwiener.edu.pe

Reyes L. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el perso...

repositorio.uwiener.edu.pe

Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción depaciente...

repositorio.udh.edu.pe

Satisfacción de

repositorio.unjbg.edu.pe

Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. Quality of nursing careperc...

repositorio.uwiener.edu.pe

Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área deem...

hdl.handle.net

Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de lospa...

repositorio.uwiener.edu.pe

Pabon ML y Palacio KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la...

repositorio.ucv.edu.pe

TYMDE. Teoría Y Modelos De Enfermería. Universidad AutonomadelEstadodeHidal...

repositorio.unac.edu.pe

López Soracipa, VA et al. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en paci...

repositorio.ucp.edu.pe

Delgado-Gallego M, Vázquez-Navarrete M, Moraes-Vanderlei, L. Calidad en losserv...

repositorio.ucv.edu.pe

Donabedian, Avedis. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En: Calid...

repositorio.ucp.edu.pe

Jarais E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacient...

repositorio.ucv.edu.pe

Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescente...

hdl.handle.net

Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario

hdl.handle.net

San Martín H, Collado J, Rodríguez I. El proceso global de satisfacción bajo múlti...

repositorio.ucv.edu.pe

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.. Reassessment of expectations as a

repositorio.ucv.edu.pe

Jarais E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacient...

repositorio.ucv.edu.pe

Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto...

repositorio.uwiener.edu.pe

The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and...

repositorio.uwiener.edu.pe

Objetivo general: Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería...

repositorio.uwiener.edu.pe

Hipótesis general: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad d...

repositorio.uwiener.edu.pe

Calidad de atención de enfermería Dimensiones

www.repositorio.autonomaeica.edu.pe

Objetivos específicos: Identificar cómo se relaciona la dimensión técnica de la calida...

repositorio.uwiener.edu.pe

técnica de la calidad de atención de enfermería

repositorio.uwiener.edu.pe

Existe relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería c...

repositorio.uwiener.edu.pe

Identificar como se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enf...

repositorio.uwiener.edu.pe

Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería ...

repositorio.uwiener.edu.pe

la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la dimensión segu...

repositorio.uwiener.edu.pe

Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona co...

repositorio.uwiener.edu.pe

la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la dimensión segu...

repositorio.uwiener.edu.pe

Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operaciona...
----------	-----------------------	--------------------------

es.studenta.com

Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el c...

repositorio.uwiener.edu.pe

22 Satisfacción del paciente Es la comparación entre lo que el usuario espera recibir, ...

es.studenta.com

Las citas se cumplen en el día establecido. • Claridad en la orientación sobre su enfer...

es.studenta.com

respuesta • Servicio óptimo. • Condiciones del servicio. Comunicación oportuna. Segu...

es.studenta.com

Anexo N

repositorio.uwiener.edu.pe

Totalmente de acuerdo

hdl.handle.net

01El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.02La enfermera...

repositorio.uwiener.edu.pe

El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención

repositorio.uwiener.edu.pe

Beneficio por participar

repositorio.uwiener.edu.pe