

NOMBRE DEL TRABAJO:
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGO A 2024.

ASESOR:

- Dra. Chipana Beltrán, Feliza Nieves

AUTORES:

- Bach: Madely Miriam Bejarano Torres
- Bach: Rosa Marcelina Lazo Ortiz

Reporte de similitud

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**

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA - HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA 2024**

**PARA OPTAR EL 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:

Salud pública y epidemiología

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

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

Rosa

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.

Página de jurados

PRESIDENTE

Dra. Álvarez Gamarra, Lizbeth Karina

SECRETARIO

Mg. Yupanqui Quispe, Maruja

VOCAL

Mg. Villegas Félix, Teresa Leonor

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

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurados	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de la variable	21
2.3. Población, Muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimientos	22
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	43

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y 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 60 pacientes, la muestra conformaron 50 pacientes, técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario para ambas variables. Resultados: respecto a la calidad de atención de enfermería encontramos predominio del nivel medio con un, el 80% (40), 12% (6) de pacientes registraron haber recibido calidad de atención en el nivel alto y 8% (4) nivel bajo. En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención se registró un nivel medio en las dimensiones, técnica científica y entorno con un 72% (36), 70% (35) y 66% (33) respectivamente y al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, y nivel de satisfacción se encontró relación directa en las tres dimensiones, con un valor de $p = 0,000$ 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 paciente, Enfermería.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction among those treated in the emergency service at San Martín de Pangoa Hospital in 2024. Method: This was a basic descriptive correlational study with a non-experimental design and a quantitative approach. The population consisted of 60 patients, with a sample of 50 patients. The technique used was a survey and a questionnaire was employed as the instrument for both variables. Results: Regarding the quality of nursing care, we found a predominance at the medium level was observed with 80% (40) of patients, while 12% (6) of patients reported receiving a high level of care quality and 8% (4) a low level. In terms of care quality dimensions, a medium level was recorded in the dimensions, scientific-technical and environmental with 72% (36), 70% (35) and 66% (33) respectively. When analyzing the relationship between the nursing care quality dimensions and satisfaction levels, a direct relationship was found in all three dimensions, with a p-value of 0.000 for each dimension analyzed. Conclusion: There is a positive correlation between the variables nursing care quality and patient satisfaction in the emergency service with a $Rho = 0.972$ and $p = 0.000$.

Keywords: Care quality, patient satisfaction, Nursing.



LIC. SILVIA MAYRA HUAYNATE LÓPEZ
Docente Traductor Inglés
CENTRO DE IDIOMAS

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 enfermero y la satisfacción de los usuarios son dos valoraciones, que están completamente vinculados, donde la calidad de la atención es uno de los principales aspectos que en las últimas décadas presentan muchos desafíos, impulsados por la complejidad del sistema sanitario donde las tendientes necesidades de los usuarios, requieren soluciones innovadoras y un método eficaz para garantizar que el paciente o usuario reciba el cuidado, tratamiento justo y adecuado en el momento oportuno en un marco de justicia y 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 su salud, el cual presenta muchos desafíos, impulsados por la complejidad del sistema sanitario donde las necesidades de los pacientes, requieren soluciones innovadoras y un método eficaz para garantizar que el paciente o usuario reciba el cuidado, tratamiento justo y adecuado en el momento oportuno en un marco de justicia, respeto a sus valores y derechos (4).

Según la Organización Mundial de la Salud, conceptualiza a la calidad de la atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan 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 (5)

Cabe señalar que en América Latina encontramos que la calidad de atención que presta el enfermero a los pacientes está directamente relacionada con el nivel de satisfacción y se confirma con la satisfacción que manifiesta el paciente. La perspectiva se expresa en un

estudio realizado en Cartagena donde se evaluó la satisfacción de los pacientes y se obtuvo una puntuación promedio de 4,6 sobre 5.

A pesar de los resultados negativos en la prestación de los servicios del personal de enfermería los pacientes consideran que la atención es humanista y satisfactoria; así también en Chile, la calidad de la atención de enfermería, es medida a través de sus indicadores implementados que reflejaban el control de calidad de la atención de enfermería en el contexto con el objetivo de garantizar la satisfacción de las personas como actores clave (6)

En otro estudio realizado por Marín D. en Ecuador, donde el investigador analizó la calidad del servicio de enfermería, donde se evidenció que el 86,2% de los participantes presentaron un nivel satisfactorio, por lo que se determina niveles altos sobre la calidad de atención (7).

En el Perú la situación de la salud pública, se encuentra experimentando una visible deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Hasta finales del año 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, aumentaron en un 50%, por lo que cabe precisar que la insatisfacción que sienten los usuarios hacia los servicios que ofrecen dichas instituciones es alta (8).

Al respecto un estudio realizado en el Hospital Sub regional de Andahuaylas, se estimó que el 25% encuentran una satisfacción adecuada, 75 % satisfacción. inadecuada, evidenciándose la falta de políticas de calidad que protejan la salud de los pacientes (9).

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 donde el 28.0% manifestó un sentimiento de satisfacción alta, y sólo en un 16.7% mostró un nivel bajo (10).

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. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente. Por lo tanto, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico (11).

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.

En el Hospital San Martín de Pangoa, diariamente presta el servicio a un promedio 30 pacientes de diferentes edades y género en el área de emergencia, cuya finalidad es garantizar el bienestar y la satisfacción del usuario; sin embargo, al momento de realizar un breve diagnóstico se percibió que algunos usuarios manifestaron que en ocasiones no fueron escuchados por el personal de enfermería, la comunicación por parte de los profesionales no fue amigable, no mostraron el suficiente interés para dar solución a las dificultades del paciente y sobre todo que la orientación que se les brindó no fue la adecuada; además, también se percibió que algunos de los pacientes no se sintieron cómodos con la calidad de los cuidados, sabiendo perfectamente que toda intervención de enfermería debe estar enfocada a proporcionar cuidados dentro del marco de calidad, para que el paciente logre una percepción positiva de los servicios recibidos.

Por lo tanto, frente a la realidad manifestada surgió la idea de conocer si la calidad del cuidado enfermero está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario en servicio de emergencia del hospital de San Martín de Pangoa.

Entre los antecedentes de estudio a nivel nacional tenemos a Rodríguez R, Arévalo R. Desarrollaron un artículo sobre Calidad de atención y satisfacción del paciente, en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima Perú 2023, muestra de 105 pacientes. Objetivo: determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023. Metodología: estudio de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra fue de 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios de tipo escala Likert, el primero denominado cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo cuestionario SERVQUAL modificado. Resultados: En lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53,3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Por otra parte, al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno, con un valor de p igual 0,001, 0,004 y 0,003 respectivamente para cada dimensión analizada.

Conclusión: se determina que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; con una correlación positiva baja de 0,307, y un resultado de p valor igual a 0,001. (12).

Alvan G, Quiroz L. 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”, en el año 2021. Se llevo un método de estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal; en una muestra de 336 pacientes. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios de tipo escala Likert, el primero conformado por 18 ítems y el segundo estructurado por 25 interrogantes. Los resultados evidencian que, en cuanto a la calidad de cuidado de enfermería, el 76,5% indico que es bueno, 21,1% regular y el 2,4% malo. Por otra parte, en lo que respecta a la satisfacción el 76,2% presentó satisfacción y el 23,8% estuvieron insatisfechos. Finalmente se concluye, existe relación entre las variables de estudio donde el p valor fue de 0,000 (13).

Collantes D, Vanessa C. Desarrollaron el estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero 2021. Estudio de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal. Se trabajó con 80 pacientes, se aplicó la escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado enfermero. Los resultados obtenidos fueron: 58,7% de los participantes de sexo femenino, en el estado civil el 36,3% fueron convivientes, 33,8% con estudios de primaria. El 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión interpersonal, el 91,3%, en la dimensión técnica y el 63,7% en la dimensión entorno. En lo referente al cuidado enfermero el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular. En conclusión, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados, ($p > 0,05$) no pudiéndose corroborar la hipótesis del investigador (14).

Coveñas D. Investigó con el objetivo de, determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Corea Santa Rosa II-2, Piura - Perú. 2019. Estudio cuantitativo, transversal y descriptivo, cuya muestra estuvo conformada por 55 pacientes dados de alta a quienes se les aplicó el cuestionario Care-Q. Resultados: se encontró un nivel medio de satisfacción general en el 69.1% y alto en el 25.5%; en lo que respecta a las dimensiones, la satisfacción fue mayoritariamente alta en: accesibilidad y, media en: explica y facilita, confort, se

anticipa, establece relación entre la dimensión de confianza, monitoreo y seguimiento
Conclusión: el nivel de satisfacción sobre los cuidados de enfermería según percepción de los pacientes de cirugía y medicina es predominantemente de nivel medio (15).

Valverde D. desarrollo un estudio con el objetivo de Determinar el 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. Metodología: Estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. El tipo de muestreo fue no probabilístico, teniendo como muestra 54 adultos mayores atendidos por el servicio de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento la Escala tipo Likert Modificada. Resultados: Del 100% (54) de los adultos mayores el 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción medio, el 31.48% (17) nivel alto y 12.96% (7) nivel bajo. En la dimensión técnico el 55.56% (30) presenta nivel de satisfacción media, en la dimensión interpersonal el 62.96% (34) en la dimensión entorno el 57.41% presenta satisfacción también en el nivel media. Conclusiones: En la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción media sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones (16).

A nivel internacional, Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, et al. desarrollaron 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. Se diseño un estudio descriptivo, de corte transversal; en una muestra de 35 participantes. el instrumento utilizado para medir la variable fue el cuestionario SERVQHOS-E, que mide la calidad de atención percibida por los pacientes. En cuanto a los resultados la calidad de la atención fue evaluada como mucho mejor en un total del 40% de la población, dimensión técnica alcanzo un 34,3% de aceptación, y en la dimensión humana el 22,9% de aceptación y en la dimensión entorno 40% de aceptación Conclusiones: se observó que los índices de respuesta en la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, fue alta lo que refleja un progreso para la institución (17).

Vinueza k. El estudio tuvo como objetivo analizar el vínculo entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Emergencia del establecimiento de salud Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2021. El método utilizado fue básica cuantitativa, de corte trasversal, descriptivo correlacional, la muestra lo constituyeron 94 usuarios, el instrumento fue el cuestionario SERVPEF teniendo como resultado, en cuanto a su primera variable, según las

dimensiones de seguridad en un 90%, dimensión empatía 85%, fiabilidad 77%, capacidad de respuesta 72%, en cuanto a su segunda variable el 79% en usuario están satisfechos con la atención brindada en emergencia, concluyendo que hay relación entre sus dos variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0,668, positiva moderada fuerte (18).

Alison F. El estudio tuvo como propósito determinar 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 población de 550 pacientes, su muestra de 227, su instrumento fue la encuesta SERVQUAL, los resultados de acuerdo con sus dimensiones quien obtuvo un alto porcentaje de satisfacción fueron, empatía con un 95%, la dimensión confiabilidad fue de 89,49%, la capacidad de respuesta con un 89,3% y en percepción un 74,24%, capacidad de respuesta con un puntaje – 0,75 puntos. Conclusión: el grado de satisfacción se relaciona con la calidad de atención brindada en medicina interna con un $p < 0.005$ (19).

Pabón M. & Córdoba K. en Nicaragua, realizaron un trabajo de investigación cuyo propósito fue “Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, servicio de Emergencia en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena periodo 2017-2019”. Metodología: El método es hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte longitudinal, la muestra estuvo representado por 3185 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Local en el periodo comprendido 2017-2019; Resultados: Según la percepción del paciente califica la calidad de atención con un nivel medio con una representación del 71%, el 17% de los pacientes calificaron con nivel bueno, mientras un 12 % de los pacientes califican de deficiente la calidad de atención en dicho nosocomio. Los servicios de laboratorio y servicios de enfermería logran una calificación sobresaliente con una representación 83.1 %, mientras no ocurre con el tiempo de espera en la emergencia que desapruueba el 79 % de los estudiados. Conclusión: Se concluye que la satisfacción de usurario es favorable de la atención de enfermería, sin embargo, el tiempo de espera de los pacientes en la emergencia no muestra evidencias de insatisfacción (20).

El estudio toma en cuenta la teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard E. Peplau. La teoría de Peplau se refiere a la relación entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente De acuerdo con Peplau, la relación establecida es recíproca, por lo que las

acciones orientan a la enfermera a reconocer en cada persona su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y dirige el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental. En su teoría, Peplau describe cuatro fases de relación enfermera–paciente, proceso que, aunque implique ejecución de técnicas, procedimientos y utilización de dispositivos, no puede considerarse sólo técnico, sino interpersonal. Estas etapas son: orientación, identificación, exploración y resolución. Es necesario recalcar que las diferentes etapas, se superponen unas con otras y pueden concurrir de manera simultánea (21).

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 (22).

Para Peplau la enfermería es que significativo, terapéutico e interpersonal, es concebido entonces, como un proceso dinámico en cuanto a que la relación enfermera-paciente funciona de forma cooperativa con otros procesos humanos que hacen posible la salud de los individuos, donde la enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que aspira a fomentar el progreso de la personalidad en dirección a una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria (23).

El cuidado de enfermería no es un acto aislado, ni está suspendido en el vacío. 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, clarificar sus valores y estar comprometida con el cuidado (24).

Podrá utilizar los recursos disponibles, y todos los avances tecnológicos para mantener la vida y la dignidad de los pacientes donde, cada encuentro entre enfermera y paciente, orientado por este modelo teórico, es una oportunidad transformadora y dignificante por su esencial contenido humanístico. Una oportunidad de relación, madurez, aprendizaje y crecimiento mutuo (25).

Calidad: la calidad es un conjunto de atributos que las organizaciones deben considerar para garantizar que todos los servicios ofrecidos cumplan todos los estándares de calidad que beneficien al usuario, considerando siempre acciones que lleven a reducir los riesgos de acuerdo con los recursos disponibles (26).

Calidad de atención. Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan 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 (27).

Además, la calidad en salud también fue definida como una de las formas más adecuadas para que el paciente reciba todos los servicios necesarios para asegurar una óptima atención sanitaria, considerando siempre el conocimiento y los diferentes aspectos del servicio ofrecido y sobre todo al paciente para lograr un resultado favorable que refleje la satisfacción del mismo y sobre todo reducir los riesgos de factores iatrogénicos (28).

El enfoque de calidad basado en la paciente muestra que la calidad no sólo consiste en cumplir con los requisitos técnicos sino también en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, y la evaluación sólo es significativa si se tienen en cuenta opiniones y se escucha la voz del paciente, ya que la calidad está conformada por las características que satisfacen las necesidades del usuario del servicio de salud (29).

Según Donabedian A. la calidad de atención en el ámbito de la salud, esta referida al elevado nivel de profesionalismo que muestran los profesionales para cubrir las demandas de la población, mediante el uso racional de los recursos materiales y humano, para obtener un alto grado de aceptación sobre el cuidado que se ofrece; por lo tanto es necesario estimar que la calidad, es nada más que la autonomía de juicio propio sobre algún hecho o suceso en la línea de la atención en salud, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la atención. La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud. Por ello, el grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios (30).

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 los aspectos técnicos científicos del personal de salud, 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 (31).

Dimensiones de la calidad de atención. Dimensión técnico-científica, este factor involucra a todas las prestaciones de los servicios, es decir, todas las acciones asistenciales ofrecidas por los proveedores o profesionales de la salud, a través de técnicas y diversos

procedimientos basados en los conocimientos científicos y ajustados a la calidez y calidad del ser holístico (32).

La dimensión humana, tiene que ver con la relación enfermera-paciente, lo que indica que el usuario debe recibir un cuidado humanizado donde prevalezca un equilibrio en el bienestar psíquico, físico, social y ambiental. Dentro de este factor se evidencian peculiaridades como la empatía con el paciente, brindando un trato amable, cordial y respetuoso, proporcionando información oportuna sobre el estado de salud del paciente y, sobre todo, satisfaciendo sus necesidades psicológicas y físicas (33).

Dimensión entorno (infraestructura), dentro de este elemento Donabedian señaló que las peculiaridades del entorno donde va a permanecer el paciente para ser atendido, debe ser el más adecuado posible, donde el paciente sienta el confort necesario para lograr la satisfacción dentro de la unidad; además, el entorno también debe ser el más adecuado posible, donde haya suficiente aire y ventilación, la limpieza es otro indicador fundamental y por último el orden también es un elemento que influye significativamente en la tranquilidad del usuario (34).

Satisfacción. Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal que desea obtener y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados, esta puede ser positiva o negativa en la medida que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales (35).

Para el Ministerio de Salud (MINSA), la satisfacción es un indicador en el que, el paciente responde a una opinión de carácter subjetivo por el servicio que recibe, por ello es de suma importancia facilitar la información necesaria sobre el servicio que se ofrece para lograr cumplir con las expectativas del usuario (36).

Satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción, destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, los cuidados recibidos dentro de un estándar de calidad y humanísticos, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno acogedor, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, medios de diagnóstico y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares (37).

Al hablar de la satisfacción del usuario en salud, no solo se debe tener en cuenta la calidad de los servicios brindados, sino también las expectativas que le puedan generar, por lo tanto, el usuario, se sentirá satisfecho cuando un servicio excede sus expectativas y viceversa (38). Niveles de la satisfacción. Luego de recibir una atención por el personal de servicio, los clientes experimentan uno de estos niveles de satisfacción: insatisfacción, se produce cuando el desempeño recibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del prestador de servicios de salud coincide con las expectativas del cliente (39).

Dimensiones de la satisfacción según la calidad de atención para poder analizar los factores y las expectativas, de quien espera el servicio; se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones. (40) .

Capacidad de respuesta: disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con calidad y en un tiempo adecuado.

Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro y atender las necesidades adecuadamente.

Fiabilidad: capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, con veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se brinda, probabilidad del buen funcionamiento de algo (41).

Seguridad: está relacionado con el hecho de un ambiente en donde no se registran peligros, daños, ni riesgos, por tanto, se define como los conocimientos y habilidades mostradas por el personal para fomentar credibilidad y confianza.

Aspectos tangibles: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución de salud; esto incluye las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, iluminación, limpieza entre otros (42).

Bajo estos considerandos planteamos el Problema general ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024?

Problemas específicos: 1. ¿Cómo la dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. 2. ¿Cómo 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 Martín de Pangoa 2024?. 3. ¿Cómo la dimensión entorno de

la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024?

Justificación e Importancia. En cuanto al valor teórico el estudio aportará conocimientos científicos actualizado sobre el cuidado enfermero tomando como referencia la teoría de H. Peplau, que podrán ser utilizados por otros investigadores en el área de salud. Así mismo el personal de enfermería a partir de los resultados mejoraran sus cuidados a pacientes en el servicio de emergencia; aun cuando los profesionales cuenten con un tiempo limitado, en ese tiempo deberán realizar acciones que favorezcan la satisfacción del paciente. En el contexto práctico el estudio justifica su desarrollo, proporcionando información actualizada para implementar estrategias que permitan al profesional de enfermería adoptar actitudes y cambios en lo que concierne a una atención de calidad hacia una visión holística que permita cubrir las necesidades del usuario. Por lo que se le asocia a la parte social, en donde los resultados permitan brindar un cuidado o atención de calidad, enfocados en todas las dimensiones de la persona o usuario. En cuanto valor metodológico, el estudio se sustenta sobre el método científico, utilizando un enfoque cuantitativo, observacional y transversal, en donde solo se analiza el comportamiento de las variables sin la necesidad de producir ningún cambio, así mismo se utilizaron instrumentos confiables y que permitieron recoger datos fiables del problema en estudio, que serán de uso favorable para otras investigaciones. Así mismo, planteamos el siguiente 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 Martín de Pangoa 2024. Como objetivos específicos se ha considerado :1 Identificar la relación entre la dimensión técnica/científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. 2. Identificar la relación entre dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2024. 3. Identificar la relación entre dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martín 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 Martín de Pangoa 2024.

Hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre la dimensión técnica científica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024.

H2: Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024.

H3: Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024.

Variables

Variable 1: Calidad del cuidado enfermero.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

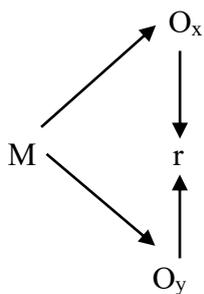
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Descriptivo puesto que se obtuvo datos precisos del objeto de estudio, los que se observaron y registraron permitiendo su descripción, para luego correlacionar y establecer el grado de relación que existe entre ellas. El enfoque fue cuantitativo, que conforme a Plaza M. corresponde al positivismo y tiene una manera organizada de recolección - análisis de datos, uso de fuente, procesamiento estadístico, etc. (43).

Diseño de investigación: el diseño que se utilizó fue no experimental, transversal. No experimental porque no existió manipulación de las variables, de la investigación ni intervención por parte del investigador para controlar o alterar los hechos. Transversal porque los datos se recogieron en un solo tiempo.

El esquema de la presente investigación fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox= Calidad de atención

Oy= Satisfacción del paciente

2.2. Operacionalización de la variable (Anexo 2).

2.3. Población, Muestra y muestreo:

La población lo conformaron 60 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 (44).

La muestra fue 50 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 recoge información necesaria Hernández et al (45).

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 con dificultades.

El diseño muestral fue no probabilístico por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica, que se utilizó en este estudio fue 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. (46).

Como instrumento utilizamos 2 cuestionarios, para la primera variable, calidad de atención se utilizó 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, cuyo valor es conocimiento alto de 16 a 20, conocimiento medio 12 a 15 y conocimiento bajo > a 11.

Para medir la segunda variable se utilizó el cuestionario, este instrumento tiene 19 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: accesibilidad, confort y mantiene relaciones de confianza.

Validez y confiabilidad. La validación de los instrumentos fue realizada 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 (47).

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 0,885 para la variable satisfacción (Anexo 5).

2.5. Procedimientos

Primero se solicitó la aprobación del proyecto por la Dirección del instituto de investigación de la universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, luego se pidió 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 coordinó con la enfermera jefe del servicio de emergencia, para la aplicación de los instrumentos. La aplicación de los instrumentos tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente.

2.6. Método de análisis de datos

Después de la recopilación de datos del estudio descriptivo, se realizó la compilación de datos, utilizando el programa básico Excel, luego se procesaron utilizando el Programa IBM SPSS v 25., para su posterior análisis estadístico. Asimismo, para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, cuyos resultados fueron representadas en tablas de frecuencias y porcentajes, y a su vez se realizó la interpretación de los resultados. Para el análisis bivariado y contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman, con el fin de establecer la relación de las variables de estudio.

2.7. Aspectos éticos

La investigadora consideró en el trabajo los aspectos éticos. Belmont R. explicaron acerca de las buenas prácticas que se deben manejar al investigar y establece límites que debe existir cuando se realiza estos estudios, todo ello está dirigido por valores fundamentales éticos y bioéticos. Principio de beneficencia, la encuesta fue aplicada por la investigadora previamente, haciendo conocer el objetivo, relevancia y beneficio del estudio, el cual se considera pilar fundamental en la ética del cuidado de la salud. Este principio hace referencia a la responsabilidad que tiene cada individuo de actuar en beneficio de los demás. El principio de beneficencia obliga a los investigadores a garantizar que las ventajas de la investigación superen cualquier peligro potencial para los participantes. Asimismo, en el principio de no maleficencia, se afianzaron las dudas en los participantes, haciendo de conocimiento que su participación no perjudicaría la salud e integridad de nadie en general. El principio de justicia porque la muestra se seleccionó tratando a todos los usuarios con igualdad, consideración y respeto, sin ningún tipo de discriminación (47).

III: RESULTADOS

Tabla 1

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

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

Fuente: Elaboración propia

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. En cuanto a la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción alta se encontró un 12% (6). Finalmente, la calidad de atención en el nivel bajo registro un 8% (4).

Tabla 2

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

		Satisfacción de los pacientes			
		Alto	Medio	Bajo	Total
Dimensión Técnica científica	Alto	6	4	0	10
		12%	8%	0%	20%
	Medio	1	35	0	36
		2%	70%	0%	72%
	Bajo	0	0	4	4
		0, %	0, %	8%	8%
Total		7	39	4	50
		14%	78%	8%	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 Humana y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia - Hospital San Martin de Pangoa 2024

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

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la calidad de atención de enfermería en la Dimensión humana 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 Martin 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% (10) 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

Prueba de hipótesis general

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

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 Martin de Pangoa 2024.

Tabla 5

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	Coefficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . 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 Martin 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 con la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024.

Prueba de hipótesis específica 1

HE1: La dimensión Técnica científica 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 Martin de Pangoa 2024.

H01: La dimensión Técnica científica 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 Martin de Pangoa 2024.

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla 6

Correlación entre Dimensión Técnica científica y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martin de Pangoa 2024

			Dimensión Técnica científica	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión Técnica científica	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	

Fuente: Elaboración Propia

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

Conclusión estadística: La dimensión Técnica científica 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 Martin De Pangoa 2024.

Prueba de hipótesis específico 2

HE2: La dimensión humana 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.

H02: La dimensión humana 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

Correlación entre Dimensión humana y Satisfacción de los pacientes oncológicos

			Dimensión humana	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Dimensión humana	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 humana 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 humana 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.

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.

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.

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla 8

Correlación entre Dimensión entorno y Satisfacción de los pacientes

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

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 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 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 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 $Rho=0,972$ y $p=0,000$, 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 entre ambas variables, donde se tuvo un $p = 0,001$ (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 técnica científica 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 $p= 0,001$ (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 humana, 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, reportó que al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, en la dimensión técnica y satisfacción del paciente encontró una correlación significativa con un $P = 0,004$ (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 que el 20% de pacientes manifestaron nivel alto, de los cuales el 12% indicaron una satisfacción alta; del 66 % de pacientes que mostraron calidad de atención de enfermería en el nivel medio, el 58% registraron satisfacción también medio. Resultados similares mostro Collantes D, Vanessa C. en 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).

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, 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 directa 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 técnica científica y Satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia se identificó predominio del nivel medio de calidad de atención de enfermería con un 72% de los cuales el 12% mostraron satisfacción alta y 8% satisfacción media.
3. En cuanto a la dimensión humana de la calidad de detención y satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del hospital san Martín de Pangoa, se identificó predominio del nivel medio en cuanto a la calidad de atención con un 70% y un 78% 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 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 San Martín 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 práctica enfermera 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 fundamentar su identidad y dar razón de su que hacer profesional.
4. Realizar trabajos de investigación que permitan establecer los diversos factores que pueden ser asociados al nivel de satisfacción de los pacientes, sin dejar de lado los cuidados de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <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[Consultado el 04 de mayo del 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 [Consultado el 04 de mayo del 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 [Consultado el 04 de mayo del 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 [Consultado el 04 de mayo del 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]. 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, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener;

- 2020[Consultado el 04 de mayo del 2024]. 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. 2021[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: [file:///C:/Users/pc%20admin/Downloads/\(2021\)%20UPSE-TEN-2021-0137%20\(1\).pdf](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. Ortega, C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. 2021[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible: Question Pro.<https://www.questionpro.com/blog/es/satisfacción-del-paciente/>
 12. Rodríguez, R. y Arévalo, R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2023[Consultado el 04 de mayo del 2024];7(1), 5045-5059. Disponible en:<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
 13. 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>

14. Collantes D, Vanessa C. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI. 2021 [Consultado el 04 de mayo del 2024]; 4(7). Disponible en: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
15. 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>
16. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2019 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2019[Consultado el 04 de mayo del 2024].
17. 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]; 6(4): p. 1304 - 1311. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/html>
18. Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. Repositorio Institucional – UCV; 2021 [Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>
19. 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.pd>
20. 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%c3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20>

SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Manual DAE de enfermería. EIR. Modelo de Hildegard E. Peplau. Fundamentos de Enfermería. (Internet) España 2009 [Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: [http://www.aulaeir.com/pdf/01_fundamentos%20 nuevo.pdf](http://www.aulaeir.com/pdf/01_fundamentos%20nuevo.pdf)
22. Cisneros F. Teorías y modelos de enfermería. Fundamentos de Enfermería. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo [Internet]. [Consultado el 04 de mayo del 2024]:10. Disponible en: http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos /Licenciatura/ Teorias_ modelos/Unidad 3/TeoriasyModelosdeEnfermeria_UIII.pdf
23. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales de Peplau G. Artículo De Revisión Volumen 32, Número 4 2016. [Consultado el 04 de mayo del 2024] Disponible: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
24. 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>
25. Departamento de atención primaria de salud. Protocolo de atención en urgencias y emergencias en salud. [Online] Lima 2018[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: https://bienestar. Uppsja.edu.pe/wpcontent/uploads/2018/09/Protocolo_de_Urgencias_y_Emergencias.pdf
26. López Soracipa, VA et al. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev. Ciencia y cuidado, 2018[Consultado el 04 de mayo del 2024]; Vol. 15(1): 71-82. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234/1273>
27. Perez-Montaut I., Carrillo I., y otros. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online] Málaga 2022[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en:<http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
28. 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/>

29. 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).
30. 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.
31. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [Online]. 2008 [Consultado el 04 de mayo del 2024]. .Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestionde-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
32. 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]; 32: 161-181. .Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592/21109>
33. Perez-Montaut I., Carrillo I., y otros. Sistemas de garantía de calidad en urgencias y emergencias. [Online] Málaga 2018[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Manual%20de%20urgencias%20y%20Emergencias/calidad.pdf>
34. Khuzaiyah S, Muthoharoh A, Chabibah N. Satisfaction and motivation of adolescents attending a comprehensive teenage health service of Nasyiatul Aisyiyah. KnE Life Sciences. 2019[Consultado el 04 de mayo del 2024]; 4(13): 304-15.
35. 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.
36. 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]. 36(2), 296-303. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200019&script=sci_arttext
37. 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 [Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

38. 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]; 12(1): 65 – 95. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2768835>
39. 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 [Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800109>
40. 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>
41. Ortega, C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla. *Question Pro*. 2021[Consultado el 04 de mayo del 2024]. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-delpaciente/>
42. Bernal, C. *Metodología de la investigación*. Bogota: 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[Consultado el 04 de mayo del 2024].Disponible en: <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. Disponible en: <http://64.227.15.8080>.
45. Ramírez A. *Metodología De La Investigación Científica-Pontificia Universidad Javeriana Facultad De Estudios Ambientales Y Rurales*. 2021[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Academia. edu. Disponible en: <https://www.academia.edu>
46. 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[Consultado el 04 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Método
<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 Martín de Pangoa 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martín de Pangoa 2024? ¿Cómo 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 Martín de Pangoa 2024? ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martín 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 Martín de Pangoa 2024</p> <p>Objetivos específicos: Identificar como se relaciona la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción en los pacientes del servicio de emergencia del hospital San Martín 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 Martín 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 Martín 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 Martín 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 Martín 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 Martín 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 Martín de Pangoa 2024.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: - Técnica/Científico a - Humana - Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles</p>	<p>Tipo de estudio: descriptivo correlacional y nivel de investigación Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>De corte: Transversal.</p> <p>Muestra: Conformada por 50 pacientes del servicio de emergencia.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2
Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Calidad de atención de enfermería	Referida a las características que tiene la atención del profesional de enfermería en cuando al cuidado que brinda al paciente, durante la atención hospitalaria (40).	Está relacionado con la percepción que tiene el usuario con la atención recibida, el cual será medido a través del cuestionario en el que podemos encontrar 3 dimensiones (técnica, humano y entorno).	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia. • Eficiencia. • Seguridad. 	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 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia	Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta el paciente Adulto mayor, en el cuidado que brinda la enfermera.	Para medir el nivel de satisfacción en el cuidado del adulto mayor será medido en niveles.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento sobre el cuidado • Relación de apoyo • Ayuda de manera oportuna • Cuidados de los enfermeros 	Mala: < 21 puntos Regular: 22 – 50 puntos, Excelente: > 51 puntos.
			Conforta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de las necesidades del usuario • Previene complicaciones • Conocimiento propio de cada usuario 	
			Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del científico técnico y los procedimientos que realiza 	

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

I. PRESENTACION: Estimado Sr. (a) Somos Bachilleres en Enfermería de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, en esta oportunidad nos dirigimos a usted para hacerle llegar la presente escala, cuyo objetivo es Determinar el Nivel de Calidad de atención de la enfermera en el cuidado y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

II. INSTRUCCIONES: De acuerdo al objetivo arriba señalado; se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; mucho le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos que se identifique, solo su veracidad, marcando una de las opciones entre las cinco que usted podrá elegir libremente.

TA : Totalmente Acuerdo

A : Acuerdo

I : Indeciso

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo Datos Generales:

Edad..... Años

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de instrucción:

a. Analfabeta () b Primaria () c. Secundaria () d. Superior ()

ASEVERACIONES	TA	A	I	D	T D
CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL CUIDADO DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA					
Técnico.					
1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					

3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).					
5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
Humano					
7. La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9. La enfermera le brinda un trato amable.					
10. La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11. La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12. La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.					
13. La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
Entorno					
14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15. Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18. La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar su medicamento en casa.					

NIVEL SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA

Accesabilidad

1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.					
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal					

Conforta

6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.					
9. La enfermera es alegre.					
10. La enfermera lo escucha con atención.					
11. La enfermera habla con usted amablemente.					
12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado					

Mantiene relación de confianza

13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
14. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.					
15. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor					
16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					

17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					

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

Nombre de las investigadoras: Bach. Bejarano Torres Madely Miriam y 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 recibo una copia del documento

Anexo 5

Confiabilidad de Instrumentos

Estadísticos de Confiabilidad V.1 CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	20

El análisis de la fiabilidad de la muestra piloto de 20 usuarios del servicio de emergencia devolvió valores del coeficiente Alfa de Cronbach para calidad de atención un alfa de Cronbach de 0,896 lo que indica que el instrumento utilizado es altamente confiable.

Estadísticos de Confiabilidad V.2 NIVEL DE SATISFACION

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	19

El resultado de alfa de Cronbach fue de 0,885 lo que indica que el instrumento utilizado es altamente confiable.

● 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	7%
Internet		
2	hdl.handle.net	3%
Internet		
3	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
Internet		
4	repositorio.autonmadeica.edu.pe	<1%
Internet		
5	ciencialatina.org	<1%
Internet		
6	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
Internet		
7	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
Internet		
8	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
Internet	Descripción general de fuentes	