

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION
DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL
DE APOYO PUQUIO - 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

**AIDEE CHIPANA ESPINOZA
CIPRIANA MAUCAYLLE QUISPE
YENNYFER SOLAR QUISPE**

**CALLAO - 2022
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ. PRESIDENTE
- Dr. CESAR ANGEL DURAND GONZALES SECRETARIO
- Dra. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA . VOCAL

ASESOR: MG. INES LUISA ANZUALDO PADILLA

Nº de Libro: 06

Nº de Acta: 106-2022

Fecha de Aprobación de tesis: 02 DE DICIEMBRE DEL 2022

Resolución de sustentación de Consejo Universitario

Nº 099-2021-CU

Dedicatoria:

A Dios por concedernos lo más preciado como es la vida, por encaminarme constantemente por el sendero perfecto y poder concluir mi carrera profesional.

A nuestros docentes quienes nos brindaron todos sus conocimientos, enseñanzas en nuestro culminar de nuestro desarrollo profesional.

A nuestra familia, nuestros padres a quienes debemos la existencia y todo lo que somos, depositando en nosotras su amor y cristalizando así una de nuestras grandes aspiraciones.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por habernos guiado e iluminado durante la elaboración de este trabajo, a nuestros progenitores por brindarme su respaldo moral, porque muchos de mis logros se los debo a ellos.

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

INDICE

INFORMACIÓN BÁSICA	¡Error! Marcador no definido.
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General:.....	16
1.2.2. Problema Específico:.....	16
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivo Especifico	17
1.4. Justificación (de acuerdo a la naturaleza del problema).....	18
1.5. Limitantes de la investigación (teórica, temporal, espacial).	18
1.5.1. Limitante teórica:.....	18
1.5.2. Limitante Temporal:	18
1.5.3. Limitante Espacial:.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes: Internacionales	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Antecedentes nacionales:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Bases teóricas:	25
2.4. Marco Conceptual	29
2.4.2. Concepto de Nivel de Satisfacción del paciente.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Definición de términos básicos:	35
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
3.1.1. Hipótesis General	38
3.1.2. Hipótesis Específicas	38
3.2. Definición conceptual de variables.....	38
3.3. Operacionalización de variable (Dimensiones, indicadores, índices, método y técnica).....	40
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1. Diseño Metodológico:	41
4.2. Método de Investigación:	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Población y muestra.....	¡Error! Marcador no definido.

4.4.	Lugar de estudio.....	¡Error! Marcador no definido.
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	¡Error! Marcador no definido.
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
4.7.	Aspectos Éticos en investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
V.	RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.	Resultados descriptivos.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.	Resultados inferenciales.....	¡Error! Marcador no definido.
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	57
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	60
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	64
VII.	CONCLUSIONES.....	65
VIII.	RECOMENDACIONES.....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
	ANEXOS.....	71
	ANEXO 1. Matriz de consistencia.....	72
	ANEXO 02: INSTRUMENTO.....	73
	Anexo 03.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	80
	Anexo 05: Datos generales de la encuesta.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1.....	¡Error! Marcador no definido.
Distribución de datos según edad de los pacientes que acuden al hospital apoyo puquio.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.2.....	¡Error! Marcador no definido.
Distribución según género	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.1.3. Distribución según grado de instrucción.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.2.1. Distribución de datos de la variable calidad de atención de enfermería.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.2.2. Distribución de datos de la dimensión componente interpersonal	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.2.3. Distribución de datos de la dimensión componente técnico ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.3.1. Distribución de datos de la variable Nivel de satisfacción del paciente.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.3.2. Distribución de datos de la dimensión percepción	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.1.3.3. Distribución de datos de la dimensión expectativas	¡Error! Marcador no definido.
TABLA Nº 5.2.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA ..	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1.1.....	¡Error! Marcador no definido.
Distribución según las edades	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.2.....	¡Error! Marcador no definido.
Distribución según género	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.1.3. Distribución según grado de instrucción.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.2.1. Distribución de datos de la variable calidad de atención de enfermería. ..	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.2.2. Distribución de datos de la dimensión componente interpersonal	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.2.3. Distribución de datos de la dimensión componente técnico	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.2.4. Distribución de datos de la dimensión componente del entorno	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.3.1. Distribución de datos de la variable Nivel de satisfacción del paciente	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.3.2. Distribución de datos de la dimensión percepción	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 5.1.3.3. Distribución de datos de la dimensión expectativas	¡Error! Marcador no definido.
GRAFICO Nº 5.2.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA ...	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

El estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, en el Hospital de Apoyo Puquío-2022. Este estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 pacientes, Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 70.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación a la calidad de atención de enfermería, 28.0% percibe nivel regular y 2.0% nivel malo, se observa que 50.0% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con relación a satisfacción del paciente de emergencia, 46.0% percibe satisfacción intermedia y 4.0% insatisfacción. También se observa que el 46.0% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con respecto a las expectativas que ellos tienen con relación a la atención brindada, 52.0% percibe satisfacción intermedia y 2.0% insatisfacción. Se Concluye que existe una correlación directa y positivamente entre la variable calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, en el Hospital de Apoyo Puquío 2022.

Palabras Clave: Calidad. satisfacción, enfermería, cuidado, etc.

ABSTRACT

The research study aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of patient satisfaction in the Emergency Service, at the Hospital de Apoyo Puquío, 2022. This study is quantitative, descriptive, correlational of cross-section. The sample consisted of 50 patients. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument.

The results obtained were the following: 70.0% of the patients surveyed perceive a good level in relation to the quality of nursing care, 28.0% perceive a regular level and 2.0% a bad level, it is observed that 50.0% of the patients surveyed perceive satisfaction complete in relation to the satisfaction of the emergency patient, 46.0% perceived intermediate satisfaction and 4.0% dissatisfaction. It is also observed that 46.0% of the patients surveyed perceive complete satisfaction with respect to the expectations they have in relation to the care provided, 52.0% perceive intermediate satisfaction and 2.0% dissatisfaction. It is concluded that there is a direct and positive correlation between the variable quality of nursing care and the level of patient satisfaction, at the Hospital de Apoyo Puquío 2022.

Keywords: Quality. satisfaction, nursing, care, etc.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad un tema de suma relevancia es la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, la esencia del profesional de enfermería es el cuidado, teniendo en cuenta la dimensión humana los cuales deben de generar un impacto útil en la salud del paciente. el cuidado se ha constituido en el que hacer diario de enfermería, el compromiso del cuidado es asumido en más del 90% por los profesionales de enfermería. Por otro lado, la atención de enfermería, la factibilidad de los servicios y la disposición son algunos de los aspectos que se pueden valorar para definir el nivel de satisfacción de los pacientes.

la Organización Mundial de la Salud en su política y táctica para garantizar la calidad de atención sostiene que: Todo individuo tiene derecho al grado más alto de salud. Para ello incorporó la calidad de atención bajo el lema “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.

Este trabajo de investigación que tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquío-2022, con la finalidad de contribuir a una mejor atención al paciente por el profesional de

enfermería. Por ello el presente trabajo de investigación consta de siete capítulos: El capítulo I corresponde al planteamiento del problema, el capítulo II contiene el marco teórico, el capítulo III se refiere a las variables e hipótesis, el capítulo IV presenta la metodología, el capítulo V está dedicado a los resultados, el capítulo VI detalla la discusión de resultados.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente (1).

También define como "Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la Salud" (2).

La Calidad de la atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital.

La calidad en sí misma no es otra cosa que un valor social, un componente de la ética una responsabilidad de cualquier organización y un requisito para su supervivencia. Calidad es saber hacer lo que se debe hacer, tener las herramientas para hacerlo correctamente. Así mismo la calidad de atención está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del Ministerio de Salud, con un fundamento que direcciona a los profesionales de la salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido,

que consiste la aplicación de principios bioéticas como la justicia, la equidad, preparación técnica adecuada y contar con los recursos necesarios (3).

El papel de la enfermera en el cuidado del paciente es muy importante, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes (3).

Enfermería es una profesión dinámica, ya que su práctica se encuentra en constante cambio, de ahí que el desarrollo de una base científica para el ejercicio de la profesión tiene gran importancia. Al respecto la teoría de H. Peplau, orienta la práctica de enfermería como un proceso interpersonal terapéutico entre una persona que necesita ayuda y un profesional de enfermería capaz de identificar y responder a la necesidad de ayuda. (4)

Enfermería es la profesión de los cuidados, los cuales pueden variar de un acto sencillo de asear y colocar un vendaje, hasta medidas muy complejas en una unidad de terapia intensiva, donde se hace necesario el manejo de competencias adecuadas que además implica la aplicación de la metodología de Enfermería que es “el Proceso del Cuidado” enmarcados en principios éticos, hacia el logro de un cuidado de calidad. Las enfermeras que trabajan en unidades críticas, especialmente en los servicios de emergencia, basan su trabajo en competencias científicas y principios éticos, además de actitudes, aptitudes y habilidades; El paciente confía sus angustias, inquietudes, temores e inseguridades en el profesional de enfermería, por lo que el cuidado no se limita a ejercerse para y con el ser humano que cuida durante la jornada laboral o para los integrantes del equipo de salud con el que se planean programas de capacitación continua, tratamiento y rehabilitación.

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención de emergencia es mucho más exigente, enfrentándose al personal, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas hacia el personal de salud sobre todo al enfermero, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad, que no le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, Sin embargo los servicios de emergencia en los

hospitales del tercer nivel de atención, hoy en día, se encuentran sobresaturados, los pasadizos se han convertido en sala de observación, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada, por otro lado las personas desconocen la diferencia entre urgencia y emergencia de una atención, esta problemática mejoraría si se tomara decisiones oportunas por parte de todas las entidades involucradas, observaríamos a corto plazo servicios menos saturados, usuarios satisfechos y una atención rápida ,oportuna y de calidad. Reflexionando en las dimensiones de la calidad: técnica, del entorno e interpersonal, expresadas por Donabedian, también Herzberg menciona que la satisfacción más importante para el usuario es la intrínseca que parte de las relaciones interpersonales, la cual exige una formación integral, gran responsabilidad social y compromiso ético, de verdadero acercamiento humano a la persona. La “teoría de la humanización” de Watson sostiene: “Ante el riesgo de deshumanización se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica”. Desde el aspecto normativo, el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeras(os) del Perú hace mención a siete artículos que enfocan la interacción humana. Como la comunicación eficaz y el interactuar con el paciente y familia en forma cercana, denominado por Watson cuidado transpersonal, dichas acciones valorizadas por los usuarios. Además, los formadores biomédicos priorizan las técnicas y se olvidan de la parte humana, creando estudiantes igualmente biomédicos. Todo esto ha determinado que enfermería concibe la realidad dentro de los parámetros de la biomedicina, en donde el cuidado es concebido a partir de normas, expedientes, rutinas y patrones de conductas desde que las familias entran a los centros de salud. En la actualidad los hospitales regionales del MINSA (4). de la cual forma parte el hospital de Apoyo Puquio, prestan servicios de salud con búsqueda de mejoramiento continuo en la calidad de atención que brinda a los pacientes; en donde el Profesional de Enfermería como miembro del equipo de salud brinda un mejor cuidado enfermero acorde con los diversos cambios que se vienen dando; siendo por consiguiente la enfermera(o) un profesional de presencia y compromiso

social para potenciar la capacidad de gestionar el cuidado humanizado enfermero en las áreas de críticas de emergencia .

Por lo anteriormente señalado se consideró importante realizar el estudio de calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno con el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, en el hospital apoyo Puquio-2022.

1.3.2 Objetivo Específicos

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia en el hospital de apoyo Puquio-2022.

1.4. Justificación (de acuerdo a la naturaleza del problema).

La calidad de atención es compromiso de todo profesional de la salud, un compromiso ético con la profesión y con el paciente; es vital que el profesional de enfermería como parte del equipo multidisciplinario y quien tiene la mayor parte 5 del tiempo un contacto directo con el paciente despliegue diversas competencias además de forjar las relaciones interpersonales las cuales deben ser oportunas, consecuentes, resolutivas y libres de riesgo, de manera que la calidad de atención sea la óptima que reciba el paciente.

Este trabajo de investigación permitirá contribuir a mejorar la calidad de atención que brinda el enfermero al usuario del servicio de emergencia. La calidad de atención es un compromiso de todo profesional, considerando como un indicador que brinda las entidades de servicios de salud.

Es importante que la enfermera brinde un cuidado adecuado al paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo, con la finalidad de brindar una atención humana y de calidad.

1.5. Limitantes de la investigación

1.5.1. Limitante teórica:

No existen limitaciones dentro del marco teórico, que impida desarrollar la investigación.

1.5.2 Limitante Temporal:

Se aplicó durante el año 2022.

1.5.2. Limitante Espacial:

- Esta investigación se circunscribe en el Hospital de Apoyo Puquio.
- No hubo limitante espacial.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

Internacional

Campos, L. (México- 2020) Titulo: Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF N° 47 del instituto mexicano del seguro social san Luis potosí, objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de Medicina Familiar de la UMF N°47. Metodología: De tipo descriptivo, transversal; trabajo con una muestra de 384 pacientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, Los resultados obtenidos fueron: el 63% de los participantes expresaron un nivel de satisfacción bueno, excelente en un 22%; el ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia. conclusión: las fortalezas de la Unidad Médica Familiar No. 47 se encuentran en la orientación recibida por parte del médico, así como sus conocimientos que a los usuarios les parece satisfactorio. Como un medio de

oportunidad se encuentra la revisión del médico al paciente y el sistema mensual de citas que tuvieron calificaciones muy bajas en sus respectivos ítems. (6)

López, (Colombia, 2018). Título: Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis, Objetivo: evaluar la calidad del cuidado de enfermería en una población de pacientes con tratamiento de hemodiálisis en la ciudad de Bogotá, Metodología: descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 100 pacientes donde se aplicó la adaptación colombiana del instrumento Care-Q que relaciona actitudes y actividades de cuidado que realiza el enfermero(a) y que fueron evaluadas por el paciente a través de una escala Likert. Los resultados fueron: El 60 % y 85 % de la población evaluada estuvo satisfecha por los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Conclusiones: Se encontró un porcentaje considerable de satisfacción dentro de la población participante, lo cual se contrasta con lo evidenciado en la literatura donde se plantea que el enfermero(a) es el profesional más indicado para el cuidado de este tipo de pacientes. También se hizo evidente la necesidad de generar investigaciones dirigidas a la evaluación continua de la atención de enfermería, debido a que ello facilita la creación de acciones de mejoramiento en la gestión del cuidado y permite trabajar por el cumplimiento de la calidad en la atención en salud (7).

Zambrano, Vera (Ecuador 2020), Titulo: “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil”. Objetivo: determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil, Metodología: estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en una muestra de 167 participantes, Como instrumento de la investigación se aplicó una encuesta de satisfacción del usuario del Ministerio de Salud Pública. Resultados: El 95.8% de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos, se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de

atención recibida. Conclusión: la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.” (8).

Torres, (México 2020), Título: “Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE – Mérida”. Objetivo: determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades del CMN “Ignacio García Téllez”.

Metodología: estudio descriptivo y transversal. Con una muestra de 60 pacientes hospitalizados de la especialidad de Cardiología en quienes se evaluó la percepción de la calidad de atención de enfermería con el cuestionario SERVQHOS-E, previo consentimiento informado. El análisis se llevó a cabo con estadística descriptiva. Resultados: la percepción de la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indicó que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de atención, fueron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación enfermera-paciente y mejorar las condiciones físicas del servicio. Conclusiones: más de la mitad de los pacientes percibe la calidad de la atención de enfermería como mucho mejor de lo que esperaba, la dimensión mejor evaluada fue el trato personalizado que otorga el personal de enfermería (9).

Menéndez (Ecuador 2019), Titulo: “Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica de Ecuador”. Objetivo: determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador. Metodología: El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 pacientes del área de hospitalización de varones que egreso diariamente de los servicios de hospitalización durante el último trimestre del año 2018, quienes dieron su consentimiento informado para participar en la investigación. Como criterios de exclusión, se tomó en consideración, pacientes menores de 18 años, con discapacidad mental aparente o diagnosticado,

alteraciones del lenguaje, alteraciones del estado de conciencia, sedación por medicamentos y menos de dos días de hospitalización. El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida por el paciente (SERVQHOS-E), el cual está dividido en dos partes: escala de aspectos tangibles y escala de aspectos intangibles con 16 ítem puntuados de 1 a 5 según percepción del paciente valorado mediante un rango de 5 adjetivos que van de: mucho peor de lo que esperaba a mucho mejor de lo que esperaba. Resultados: Para el ítem: calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado, la opción de mucho mejor de lo que esperaba arrojó un 40% para el recurso material seguido de mejor de lo que esperaba con 38,57%. Con relación al ítem 2; mucho mejor de lo que me esperaba el 54,29% para confianza, seguido de mejor de lo que me esperaba con 22,85% para empatía y como me lo esperaba con 17,15% interés. Conclusiones: se observó que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, lo que refleja un progreso para la institución (10).

2.1. Antecedentes nacionales:

Valverde, D. (Perú- 2018). Título: Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un centro de atención del adulto mayor, lima, 2018. Objetivo: 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, 2018. 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 alto, el 31.48% (17) nivel bajo y 12.96% (7) nivel medio. En la dimensión técnico el 55.56% (30) presenta nivel de satisfacción alto, en la dimensión interpersonal el 62.96% (34)

presenta nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno el 57.41% (31) presenta nivel de satisfacción alto. Conclusiones: En la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones (11).

Ramos, et.al 2019 Lima - Perú, Título: “Calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una Clínica Privada”. Objetivo: Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú,2019. Metodología: Estudió de tipo observacional, descriptivo y transversal con enfoque cuantitativo y correlacional. Se realizó una encuesta a 123 pacientes con el cuestionario para calidad de servicio en base a percepciones (SERVPERF, por sus siglas en inglés) y el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), que fueron adaptados a la población de estudio. Se utilizó el programa estadístico SPSS 20 y la prueba de correlación de Spearman. Resultados: El 23,00 % de los pacientes reportó una calidad de atención alta; el 58,00 %, media; y el 19,00 %, una atención de calidad baja. Además, la calidad media predomina también en las siguientes dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad (49 %), capacidad de respuesta (48,00 %), seguridad (56,00 %), empatía (52,00 %) y aspectos tangibles (57,00 %). Respecto a la satisfacción, el 95 % tuvo una satisfacción media después de su atención; y el 5,00 %, una satisfacción baja. Así mismo, en ambas dimensiones de la variable satisfacción (atención administrativa y atención asistencial) se observa un nivel de satisfacción media. Se demostró la relación entre calidad de servicio y satisfacción. De igual forma, se demostró una relación significativa ($\text{sig} < 0,05$) entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción. Por el contrario, no se encontró una relación significativa ($\text{sig} > 0,05$) entre la variable satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía). Conclusiones: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la

satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima (Perú) en 2019 (12).

Piedra y lipa (Lima 2018), Título: “Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital EsSalud II, Vitarte”. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM) del servicio de emergencia del Hospital EsSalud II, Vitarte, Lima. Metodología: Estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional realizado en febrero de 2017. La muestra de 120 usuarios. Se aplicó el cuestionario Servqual al finalizar la atención en el TM. El análisis incluyó estadísticos descriptivos, validez del cuestionario, fiabilidad global, correlación, análisis de varianza y análisis de regresión. Resultados: Se realizaron 124 encuestas, 53,2 % correspondieron a mujeres; 40,3 % de los encuestados tuvieron entre 36 y 64 años; y, 62,9 % tenían estudios de secundaria o superior. El alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau-b de Kendall de 0,68. El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción. La dimensión empatía fue la de mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente. Conclusión: Los resultados evidenciaron una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. La dimensión empatía fue la de mayor influencia en la satisfacción del paciente (13).

QUISPE, J. Los Olivos, (2020). Título: Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019, Objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. Metodología: La investigación es de enfoque cuantitativo. El diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de medición fue el Cuestionario de Calidad de Cuidados de

Enfermería (CUCACE). Resultados: En relación con la calidad del cuidado de enfermería predominó el nivel de atención bueno con 34% (n=18). En la dimensión experiencias predominó el nivel muy bueno con 34% (n=18). En la dimensión satisfacción predominó el nivel completamente bueno con 36%(n=19). Conclusiones: En la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes predominó el nivel bueno. En la dimensión experiencias predominó el nivel bueno (14).

Ganoza (Perú, 2019). Título: Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Objetivo: Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción percibido por los pacientes y la calidad de cuidado de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Metodología: Tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La población muestral estuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que cumplieron los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: Escala sobre la Calidad de cuidados de enfermería según percepción del usuario y, escala sobre el grado de satisfacción según percepción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Los datos fueron procesados mediante software especializado, aplicando la prueba estadística de independencia de criterios Chi cuadrado, Resultados: El 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente donde se encontró que del 100% que tienen una buena calidad de cuidado (15).

2.2. Bases teóricas:

Entre las teorías que aportan a la investigación del cuidado mencionamos a Jean Watson quien afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse

sobre un sólido sistema de valores humanísticos que la enfermera tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad. Esta asociación humanística científica constituye a la esencia de la disciplina enfermera a partir de los factores curativos relacionados con la ciencia de cuidar (Raille, 2015). (16)

Aportes desde la Teoría de Jean Watson invita a las enfermeras(os) a usar enfoques de investigación innovadores, categorizando al cuidado humanizado en las siguientes dimensiones:

Interacción paciente - enfermera(o): hace referencia a todas aquellas actitudes y acciones positivas que surgen en la interacción de 14 cuidados tales como escuchar, comprender lo que el otro siente y ponerse en su lugar (Ramírez y Parra, 2011). (17)

De acuerdo con Watson, existen dos elementos asistenciales importantes: la “Asistencia con la satisfacción de las necesidades humanas” y la “Provisión de un entorno de apoyo, de protección o corrección mental, física, socio-cultural y espiritual”. Ramírez y Parra , 2011). (18)

La satisfacción del paciente es considerada como un objetivo del cuidado y es representada por el juicio del paciente sobre la calidad del cuidado; también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental de la calidad del cuidado, que proporciona al evaluador la información relativa al éxito del proveedor para encontrar las expectativas del paciente; hace notar que esto es limitado en algunos juicios sobre la calidad del cuidado obtenido debido a la carencia de conocimientos concernientes a la ciencia y tecnología del cuidado (Suñol, 2013). (19)

El objetivo de los cuidados de enfermería debe estar orientado a que la persona alcance su bienestar y mejoría, logrando así que el paciente se sienta satisfecho con el cuidado recibido percibiendo un trato que cumpla con sus expectativas, es por ellos que se debe tener en cuenta la Teoría del cuidado humano de Jean Watson, que nos dice que propiciar un cuidado con calidez y sensibilidad humana, conlleva al crecimiento como persona y como profesional, generando

así un impacto transformador para sí mismo y las instituciones de salud (Guzmán, 2013). (20)

Para zumaran, Zeithaml; elaboraron el modelo SERVQUAL, consideraron 6 dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido por el profesional de enfermería.

A continuación, se presenta las dimensiones a utilizar:

- Comunicación. - Considera el intercambio de opiniones que se tiene con el paciente con el fin de transmitirle comprensión.
- Credibilidad. - Implica brindar un servicio de manera precisa y fiable.
- Competencia. - Representa la capacidad, el conocimiento, la habilidad del profesional de enfermería con el paciente.
- Cortesía. - Es el grado de atención que se brinda al paciente, logrando que este perciba un trato de calidad.
- Responsabilidad. - Entendida como la buena voluntad de ayudar a los pacientes brindando un servicio rápido.
- Seguridad. - Implica la percepción del paciente sobre los conocimientos de su cuidador y su capacidad de transmitirle confianza.

La calidad de cuidado que recibe el paciente en el servicio de emergencia, es modificada a través del proceso particularmente en el caso de los sistemas de salud, uno de los factores que modifica este proceso es el cuidado proporcionado por el profesional de enfermería. El profesional de enfermería que se desempeña en departamentos de cuidados de emergencia debe manifestar, agilidad, pericia, competencia, disposición para constituir las prioridades y saber actuar conscientemente con la seguridad en el cuidado de la persona, sin abandonar y recordar que en circunstancias de prestación de emergencia está vinculada con la interacción, integración, relación entre profesional y paciente. La calidad que brinda la enfermera constituye el lazo entre el cuidador y el cuidado de ser, prestando interés, consideración y prudencia fortaleciendo la relación paciente-enfermera (Príncipe, 2015). (21)

La calidad de cuidado consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad de cuidado es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (Suñol, 2013). (19)

A principios de la década de los 80, Avedis Donabedian formuló una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud. Este modelo se basa en la teoría general de sistemas y se utiliza con éxito en las instituciones de salud. El modelo de Donabedian ha sido aplicado a un gran número de hospitales en todo el mundo, por ello, se lo considera como una de las máximas autoridades en el campo de la calidad del área de la salud. El término calidad de la atención es ampliamente utilizado en el campo de la salud, sin embargo, lo que es una buena calidad de atención para una persona puede no serlo para otra, ello depende de la concepción de cada persona y de su cultura (Chávez y Molina, 2015). (22)

Donabedian (1994) menciona que para poder evaluar la calidad de la atención en salud es necesario especificar desde un principio los objetivos por seguir y los medios legítimos o más deseables para alcanzar dichos objetivos. En la atención a la salud, el objetivo es mantener, restaurar y promover esta, por tanto, la calidad de la atención a la salud debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Donabedian propone tres enfoques para evaluar la calidad de la atención sanitaria, los cuales son estructura, proceso y resultado (Chávez y Molina, 2015). (22)

Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta:

- ✓ **Componente técnico:** hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través

de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficacia, Continuidad, Accesibilidad y Aceptabilidad.

- ✓ **Componente interpersonal:** se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.
- ✓ **Componente del entorno (confort):** está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes) (Suñol, 2013).
(19)

Es importante tener presente que el éxito de la intervención de enfermería no solo dependerá de la intervención en sí, sino del buen desarrollo de cada una de estos componentes de la calidad asistencial, así como de las 6 dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido por el profesional de enfermería. Se podría afirmar que el paciente que ingresa al servicio de emergencia con una correcta educación y orientación, además de unos adecuados cuidados de enfermería, podría afrontar de una manera más adecuada el proceso de su enfermedad.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Calidad de atención

Para la Organización Mundial de la Salud, cuando se habla de calidad se refiere a asegurar que cada usuario pueda recibir una serie de servicios tanto

diagnósticos como terapéuticos, y que sean en su posibilidad los más óptimos y adecuados, teniendo en consideración todos los factores y conocimientos del usuario, así como también de los servicios médicos para alcanzar mejores resultados, evitando efectos iatrogénicos y así poder alcanzar una máxima satisfacción del paciente. (1)

Cuando hablamos de calidad también nos referimos a ser eficientes, tener competencia y respetar al usuario y su familia; destacando que calidad significa “hacer lo correcto”, de forma correcta y de manera inmediata; así también la calidad implica puntualidad, practicar la limpieza, mejora continua, innovación y utilizar un correcto vocabulario para que los usuarios tengan confianza durante la atención.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, la palabra Calidad viene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa: propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (23)

La calidad de la atención de enfermería es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente. Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni se basta que el eje este empeñado en ello. Es una tarea donde participa todo el equipo de salud siendo la contribución de cada persona importante para el logro de los resultados. Se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.

Dimensiones de la Calidad de atención de Enfermería:

➤ Dimensión del Componente interpersonal.

Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da

entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente. (24)

Indicadores de la dimensión interpersonal:

✓ **Comunicación efectiva:** Consiste en escuchar a los demás desde su realidad y no la de uno mismo, es decir es el proceso en el cual transmitimos y recibimos información con el fin de lograr comprensión. (25)

✓ **Comunicación asertiva:** Según la Universidad Americana de Europa (2020) nos señala que la comunicación asertiva es aquella que se expresa de forma honesta, directa y correcta, permitiendo optimizar las relaciones humanas. (26)

✓ **Empatía:** La RAE (2019), define a la empatía como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Es decir, es la capacidad que tiene una persona en el lugar de otro. (23)

✓ **Seguridad:** La RAE (2019), define a la seguridad, como una situación de tranquilidad y libre ejercicio de los derechos individuales.

✓ **Interacción:** Es la acción de comunicarse de manera recíproca con otra persona. (23)

✓ **Calidez:** La calidez puede entenderse como empatía, y en este caso como la identificación de una persona con otra, cuyas relaciones se fundan en el respeto, la amabilidad y la confidencialidad. La empatía tiene su origen en una comunicación asertiva entre quien brinda el servicio y quien lo recibe. (27)

✓ **Asertividad:** Ángel Peralbo (2019) define al asertividad como la capacidad que tienen las personas de relacionarse con libertad, es decir opinar y decir lo que se piensa sin ofender a los demás. (28)

➤ **Dimensión de Componente técnico.**

hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de

la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficacia, Continuidad, Accesibilidad y Aceptabilidad.

Indicadores de la dimensión de componente técnico:

- ✓ **Eficiencia en el procedimiento:** Se refiere en alcanzar los mejores resultados con escasos recursos, de esta manera satisfacer las necesidades de la población. (29)
- ✓ **Competencia Profesional:** Conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes integrados, es decir que el individuo tiene saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional. (30)
- ✓ **Eficacia:** El medio de satisfacer las necesidades de la población y garantizar ritmos de desarrollo sostenible. (29)
- ✓ **Continuidad:** Villalón, G. E. (2021) sostiene que la continuidad suele definirse como la medida en que los pacientes ven al mismo profesional en el transcurso del tiempo, debido a la atención que ha recibido. (31)
- ✓ **Accesibilidad y Seguridad:** Según la OPS la accesibilidad y seguridad en la salud implican que todas las personas tengan cobertura universal de salud, sin discriminación alguna, de acuerdo a sus necesidades. (32)

➤ **Dimensión de Componente del entorno (confort).**

Está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes) (Suñol, 2013). (19)

Es importante tener presente que el éxito de la intervención de enfermería no solo dependerá de la intervención en sí, sino del buen desarrollo de cada una

de estos componentes de la calidad asistencial, así como de las 6 dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente ante el cuidado recibido por el profesional de enfermería. Se podría afirmar que el paciente que ingresa al servicio de emergencia con una correcta información y orientación, además de unos adecuados cuidados de enfermería, podría afrontar de una manera más adecuada el proceso de su enfermedad.

Indicadores de la dimensión de componente del entorno:

- ✓ **Organización del espacio:** Es la gestión óptima que se realiza para distribución de los espacios de acuerdo al medio ambiente, el personal de salud y los usuarios.
- ✓ **Limpieza:** Es la acción de eliminar las impurezas y microorganismos que afectan a la salud.
- ✓ **Orden:** Según la RAE es la colocación de los objetos en el lugar que le corresponde. (23)
- ✓ **Iluminación:** Consiste en la distribución adecuada de las luces en un espacio, con el fin de que el ambiente sea satisfactorio para los visitantes.
- ✓ **Ventilación:** Es la distribución del aire y su saneamiento en un espacio.

2.3.2 Nivel de satisfacción del paciente

De acuerdo con el Ministerio de Salud, es el nivel de desempeño de parte de la organización de salud, en relación a las percepciones y expectativas del paciente con relación a los servicios que ésta le ofrece. También define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que tiene del servicio que recibió.

Elementos de la satisfacción.

Es importante conocer los elementos de la satisfacción para poder saber cómo los usuarios definen la calidad de atención. Estos elementos son:

- Disponibilidad.
- Accesibilidad.

- Cortesía.
- Agilidad.
- Confianza.

Debemos tener presente que la satisfacción no necesariamente está sujeta a la calidad de atención asistencial, el usuario se siente satisfecho cuando el servicio cumple y supera sus expectativas. La atención de enfermería hacia el paciente debe ser de una manera humanizada; considerando que es una persona que siente, padece, razona y requiere de menos medicinas y más entendimiento. Que tiene deseos, anhelos, problemas y vive estas experiencias de manera muy diferente por su cultura, principios y su mundo habitual.

Dimensiones del nivel de satisfacción del paciente

➤ **Dimensión de Percepción:**

Es el procedimiento mental por el que se elige, ordena y explica la información con la finalidad de darle sentido. Es la capacidad de ver la realidad que tiene una persona y que cambiara según la situación.

Indicadores de la dimensión de percepción:

Paciencia: Se entiende por la capacidad que se tiene para controlar las emociones ante cualquier adversidad que se presente.

Atención inmediata: Es el cuidado que recibe el paciente al solicitar una asistencia en caso de emergencia.

Percepciones: Según La RAE son las sensaciones que resulta de una impresión producida por los sentidos. (23)

Opiniones: Consiste en la valoración o juicio que se forma de algo.

Comunicación: Es la forma de expresar tus ideas hacia las demás personas, de forma concisa.

Amabilidad: Es el comportamiento en el cual una persona demuestra ser cortes.

Esperanza: Consiste en la certeza de poder lograr algo que se desea.

➤ **Dimensión de Expectativa:**

Es una situación de ánimo positivo centrado en la esperanza de logros positivos relacionada a sucesos o situaciones del mundo en su conjunto o de la vida misma.

Indicadores de la dimensión de expectativa:

Beneficios: Son bienes que recibe o experimenta una persona.

Experiencias: Es el conjunto de conocimientos adquiridos en el tiempo.

Promesa: Consiste en el ofrecimiento que realiza una persona de un determinado deber.

Conocimientos: Conjunto de información recibida de forma concreta.

Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es importante por qué es un indicador de calidad, aunque tiene dificultades al momento de evaluarlo como que los métodos para recogerlo afectan la respuesta del paciente. El paciente con alto nivel satisfactorio es más consciente de cumplir con lo que se le indica por el médico y el personal de enfermería, farmacológicas y dietéticas. Es así que, se ha establecido una relación fuerte y positiva entre la satisfacción del usuario con el servicio de salud en su primer contacto con él y su uso futuro de este u otro servicio.

La satisfacción del paciente se considera como un importante indicador de calidad, sin embargo, resulta complicada su evaluación, la metodología y las formas de recolectar datos pueden ser influyentes en las respuestas del cliente. El paciente decide el nivel de satisfacción, desde la combinación de dos aspectos, prestación del servicio y sacrificio. (33)

2.4 Definición de términos básicos:

- **Calidad:** grado en el que una serie de características inherente cumple con los requisitos.
“calidad se define como la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que permiten satisfacer necesidades implícitas o explícitamente formuladas” calidad para Crosby, “es conformidad con las especificaciones”; para Trifus “es dar al cliente aquello que espera” y para Taguchi es “producirlos bien y demandados, al menor costo posible para la sociedad”. (37)
- **Cuidado:** acciones intencionales las cuales llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que fomentan un sentido de seguridad. El el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona. (17)
- **Calidad de atención:** La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. (1)
- **Nivel de satisfacción:** Sentimiento de bienestar mencionado por el paciente o familiar, dependiendo la situación, referente su sensación de calidad y calidez en las asistencias de enfermería recibidos en el tiempo de su estadía en el servicio de emergencia. (14)
- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud (1).
- **Aspectos de Confort.** Lo conforman aquellos instrumentos de ambiente del usuario que le facilitan una atención más cómoda.
- **Calidad científico técnica:**
cualidad para emplear las ideas y tecnologías existentes en la actualidad.
- **Componente Técnico,** Es utilizar la ciencia y la tecnología en la manipulación del problema de un individuo de manera que beneficie al más alto nivel sin incrementar sus riesgos.
- **Componente Interpersonal,** referido en el fundamento de modo que la relación persona- persona tiene que cumplir los principios y virtudes sociales que dirigen la interrelación de las personas en su conjunto.

- **Cuidados de calidad:** Es el sentimiento de bienestar expresado por el paciente como respuesta propicia, pertinente, constante y fuera de riesgos del cuidado de enfermería que han sido ofrecido Cuidados con calidez.
- **Cuidados de enfermería:** Son acciones realizadas por el experto de enfermería al usuario que provisionalmente lo necesite para complacer sus necesidades.
- **Efectividad:** Nivel en que se logra la mejora del procedimiento de atención, relacionado con el avance de la tecnología.
- **Eficiencia:** Es tener capacidad, ser competente y eficaz para realizar las cosas
- **Emoción.** Expresar sentimientos de una manera muy intensa que pueden ser de alegría o tristeza a consecuencia de un suceso, un recuerdo, una idea, etc.
- **Empatía.** Intervención afectuosa de un individuo en una realidad impropia a ella, comúnmente en el afecto de otro individuo.
- **Enfermera:** Persona que tiene por oficio asistir o atender a enfermos, heridos o lesionados bajo las prescripciones de un médico, o ayudar al médico o cirujano.
- **Paciente.** Es el individuo que acude a un establecimiento de salud donde recibe los servicios de un personal médico.
- **Satisfacción del paciente:** un grado de congruencia entre lo que espera el paciente, lo que percibe el de la atención real y la atención ideal.
- **Percepción:** Es el conjunto de conocimientos obtenidos a través de nuestros significados, que nos dejan estimar lo que se encuentra en nuestro alrededor y lo que sucede en él.
- **Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención:** Es la respuesta manifestada de parte del usuario referente a la sensación obtenida a través de los sentidos sobre el cuidado que le brinda la enfermera. (14)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

- Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia en el Hospital de Apoyo Puquio, 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el Hospital de Apoyo Puquio, 2022.
- La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el Hospital de Apoyo Puquio, 2022.
- La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el Hospital de Apoyo Puquio, 2022.

3.2. Definición conceptual de variables.

Variable 1: Calidad de atención de Enfermería

la calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente (1).

La calidad de la atención de enfermería es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente. Para el

Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni se basta que el eje este empeñado en ello. Es una tarea donde participa todo el equipo de salud siendo la contribución de cada persona importante para el logro de los resultados

Variable 2: Nivel de Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es considerada como un objetivo del cuidado y es representada por el juicio del paciente sobre la calidad del cuidado; también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental de la calidad del cuidado, que proporciona al evaluador la información relativa al éxito del proveedor para encontrar las expectativas del paciente. (19).

VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Calidad de atención de Enfermería

VARIABLE DEPENDIENTE:

- Nivel de satisfacción

3.3. Operacionalización de variable (Dimensiones, indicadores, índices, método y técnica).

"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL APOYO PUQUIO- 2022"														
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN										
Calidad de atención de Enfermería	La calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente (1).	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación efectiva ✓ Comunicación asertiva ✓ Empatía. Confianza ✓ Seguridad ✓ Interacción ✓ Calidez ✓ Asertividad 	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">Nunca</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Casi Nunca</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Frecuentemente</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>	Nunca	1	Casi Nunca	2	A veces	3	Frecuentemente	4	Siempre	5
		Nunca	1											
		Casi Nunca	2											
A veces	3													
Frecuentemente	4													
Siempre	5													
Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en el procedimiento ✓ Competencia Profesional ✓ Eficacia ✓ Continuidad ✓ Accesibilidad y Seguridad 													
Componente del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización del espacio. ✓ Limpieza ✓ Orden ✓ Iluminación ✓ Ventilación 													
Nivel de Satisfacción del paciente	Satisfacción se define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que tiene del servicio que recibió.(23)	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Paciencia ✓ Atención inmediata ✓ Percepciones ✓ Opiniones ✓ Comunicación ✓ Amabilidad ✓ Esperanza 	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">Malo</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Poco satisfactorio/Insufi.</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Satisfactorio/ Sufi.</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Muy satisfactorio.</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>	Malo	1	Deficiente	2	Poco satisfactorio/Insufi.	3	Satisfactorio/ Sufi.	4	Muy satisfactorio.	5
		Malo	1											
Deficiente	2													
Poco satisfactorio/Insufi.	3													
Satisfactorio/ Sufi.	4													
Muy satisfactorio.	5													
Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficios ✓ Experiencias ✓ Promesa, Conocimientos 													

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Diseño investigación:

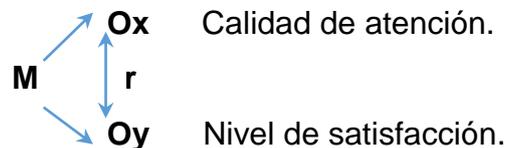
4.1.1 Tipo de Investigación

El estudio es de tipo básico, enfoque cuantitativo, porque se siguen procedimientos estadísticos para obtener los resultados de las mediciones de las variables para comprender y establecer patrones de comportamiento de las variables.

4.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación Descriptivo Correlacional, no experimental y de corte transversal, se ejecuta sin manipulación deliberada de variables. Se basa fundamentalmente en observar fenómenos que ocurren en un contexto natural, para luego analizarlos, ocurriendo en un tiempo y contexto determinado.

DISEÑO CORRELACIONAL



Dónde:

M = Muestra.

V.1 = Calidad de atención.

V.2 = Nivel de satisfacción.

r = relación entre las variables

4.2 Método de Investigación

Método Hipotético-Deductivo. El método parte de datos generalmente aceptados, ya través del razonamiento lógico se pueden inferir diversas hipótesis o resultados.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

La población estuvo conformada por 50 pacientes del Servicio de Emergencias en el Hospital de apoyo puquio, 2022.

4.3.2 Muestra de Estudio

Es el conjunto o una fracción representativa que se toma de la población, para estudiar un fenómeno medible y común que experimenten. La muestra estuvo constituida por el total de la población

Criterios de inclusión

Criterios de exclusión

4.4 Lugar de estudio y período desarrollado

La Investigación se realizó en el Servicio de Emergencia del hospital de Apoyo Puquio durante los meses de julio a setiembre.

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.5.1 Técnica

Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta, la que permitir obtener información sobre las variables de interés.

- **Instrumento:** Para este estudio se utilizó 2 cuestionarios de recopilación de información basado en la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en el usuario.

- **Variable Calidad de atención de enfermería.**

Se utilizó el instrumento cuestionario de calidad de atención de la persona que asiste al servicio de emergencia.

Descripción: se evalúa el comportamiento del personal de enfermería al contacto con la paciente por primera vez, ejemplo: saluda, se presenta, responde sus dudas con respeto.

Independiente: **Calidad de atención:** Se utilizó 31 ítems.

Con respecto a la valoración del instrumento se trabajó con los siguientes niveles:

- Bueno (115-155)
- Regular (73-114)
- Malo (31-72)

- **Variable Nivel de Satisfacción del usuario**

Se utilizó el instrumento cuestionario de satisfacción de la persona que asiste al servicio de emergencia.

Descripción: El paciente evidencia sus expectativas u percepciones a través de las preguntas formuladas en el cuestionario.

Dependiente: **Nivel de satisfacción:** Se utilizó 21 ítems.

Con respecto a la valoración del instrumento se trabajó con los siguientes niveles:

- Satisfacción completa (78-105)
- Satisfacción intermedia (50-77)
- Insatisfacción (21-49)

- **Confiabilidad**

El término confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión o exactitud de la medición, en el sentido de que, si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto, produce los mismos resultados; Una de las formas de obtener confiabilidad es mediante el uso de la medida de consistencia interna llamada Alfa de Cronbach. Para dar fiabilidad a los utensilios se realizó una prueba piloto en una muestra muy similar; es decir, a otros servicios en condiciones similares, los resultados obtenidos fueron los siguientes.

➤ **Variable 1:** Calidad de atención de enfermería

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	31

➤ **Variable 2:** Nivel de Satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	22

• **Validez:**

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende calcular. Una de las técnicas es la validez de los expertos o la validez aparente, que se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de evaluación mide la variable en cuestión, de acuerdo con "voces eficientes". Para ello se usó la validez de experto de la autora la LIC. GRACIELA CCOICA BULEJE.

4.2. Análisis y procesamiento de datos.

Para el procesamiento y análisis de los datos, en un primer momento se utilizó la hoja de cálculo Excel para realizar el vaciado de datos y posteriormente fueron trasladados al programa estadístico SPSS (v.25). Se realizó estadística descriptiva para la obtención de frecuencias, porcentajes elaboración de cuadros estadísticos con porcentajes en filas para mejor entendimiento en el análisis, así como también gráficos estadísticos:

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1.

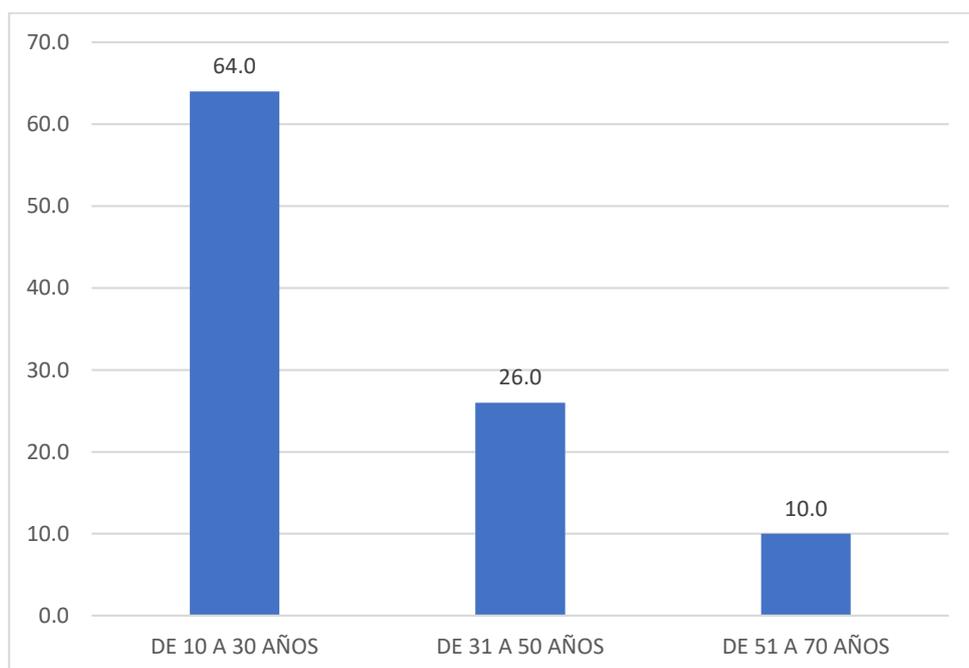
Distribución según edad de los pacientes que acuden al hospital de apoyo Puquio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DE 10 A 30 AÑOS	32	64,0
DE 31 A 50 AÑOS	13	26,0
DE 51 A 70 AÑOS	5	10,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.1.

Distribución según edad de los pacientes que acuden al hospital de apoyo Puquio



Interpretación

Se observa que el 64.0% de pacientes encuestados sus edades están en un rango de 10 – 30 años, el 26.0% tienen entre 31 – 50 años y un 10.0% están entre 51 años a más.

Tabla 5.1.2.

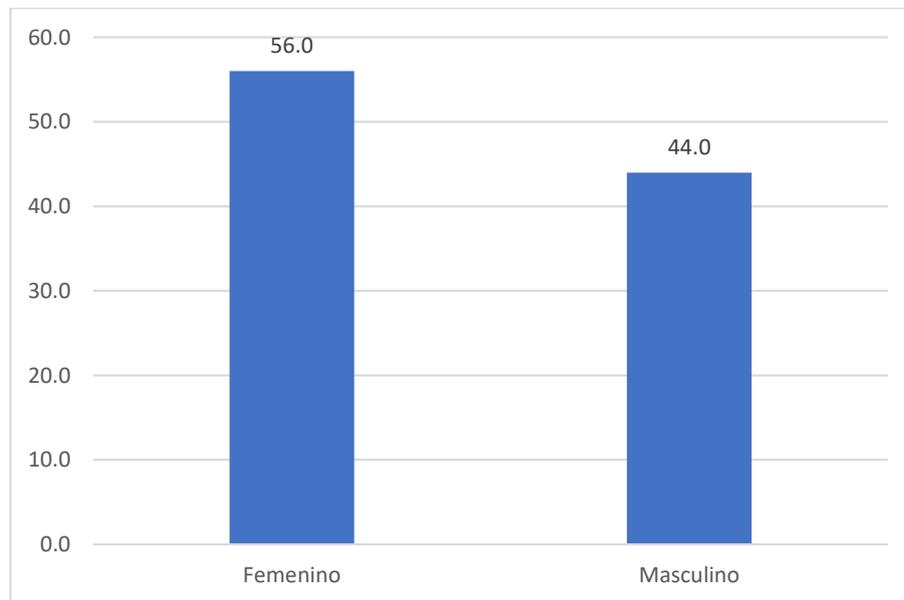
Distribución según género de los pacientes que acuden al hospital de apoyo Puquio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	56,0
Masculino	22	44,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.2.

Distribución según género de los pacientes que acuden al hospital de apoyo Puquio.



Interpretación

Se observa que el 56.0% de pacientes encuestados son del género femenino y el 44.0% son del género masculino.

Tabla 5.1.3.

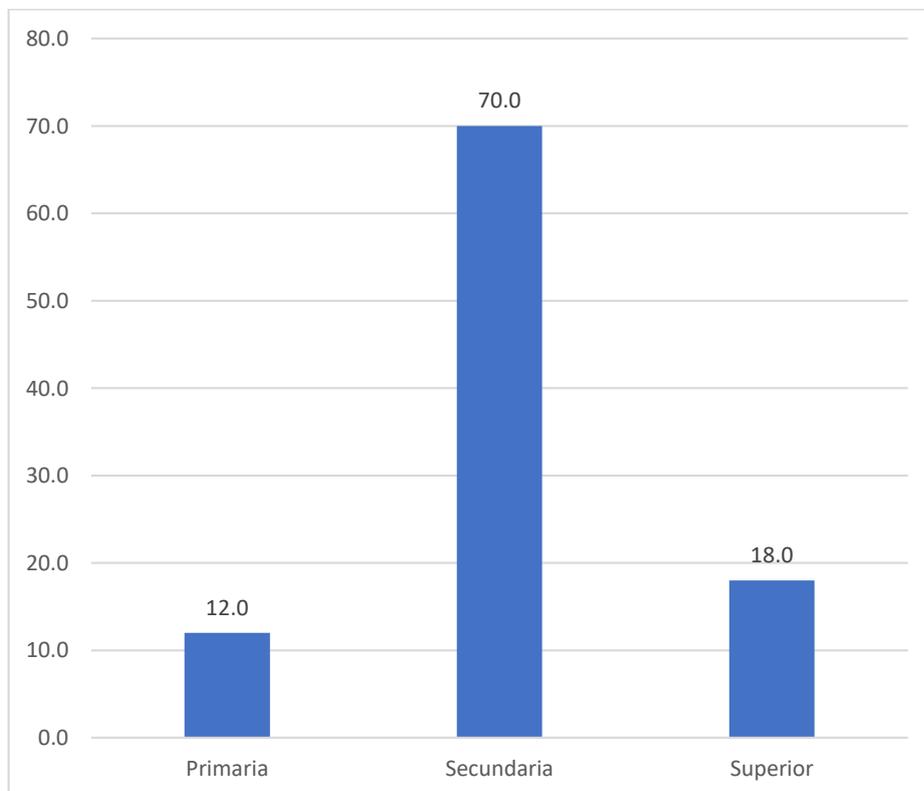
Distribución según grado de instrucción de los pacientes que acuden al hospital de apoyo Puquio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	6	12,0
Secundaria	35	70,0
Superior	9	18,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.3.

Distribución según grado de instrucción de los pacientes que acuden al hospital de apoyo Puquio



Interpretación

Se observa que el 12.0% de pacientes encuestados presentan un grado de instrucción primaria, el 70.0% presenta secundaria, el 18.0% tiene grado de instrucción de nivel superior.

5.1.2. Resultados Variable Calidad de atención de Enfermería

Tabla 5.1.2.1.

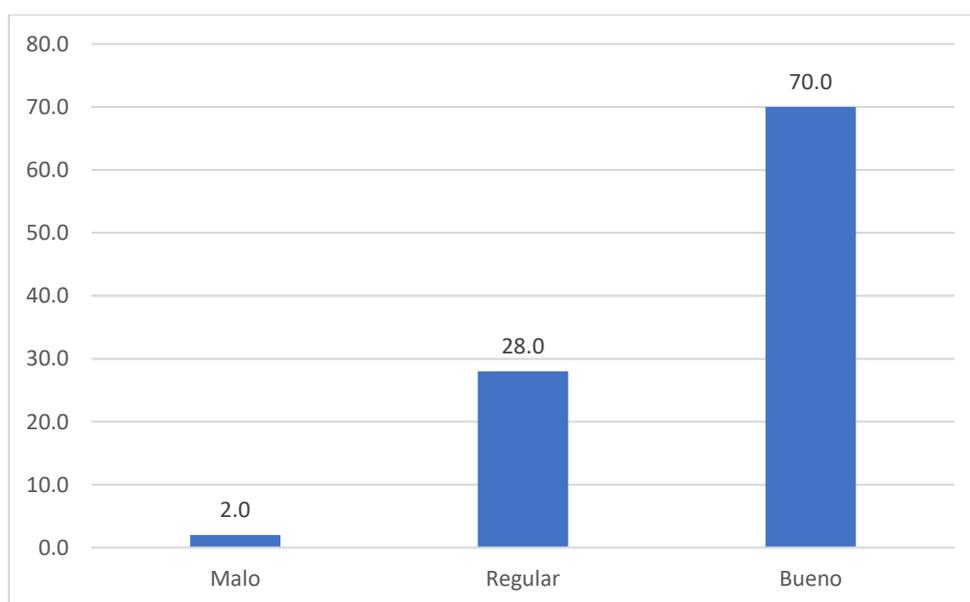
Distribución de datos de la variable calidad de atención de enfermería en el Hospital de apoyo Puquio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,0
Regular	14	28,0
Bueno	35	70,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.2.1.

Distribución de datos de la variable calidad de atención de enfermería en el Hospital de apoyo Puquio.



Interpretación

Se observa que el 70.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación a calidad de atención de enfermería, 28.0% percibe nivel regular y 2.0% nivel malo.

Tabla 5.1.2.2.

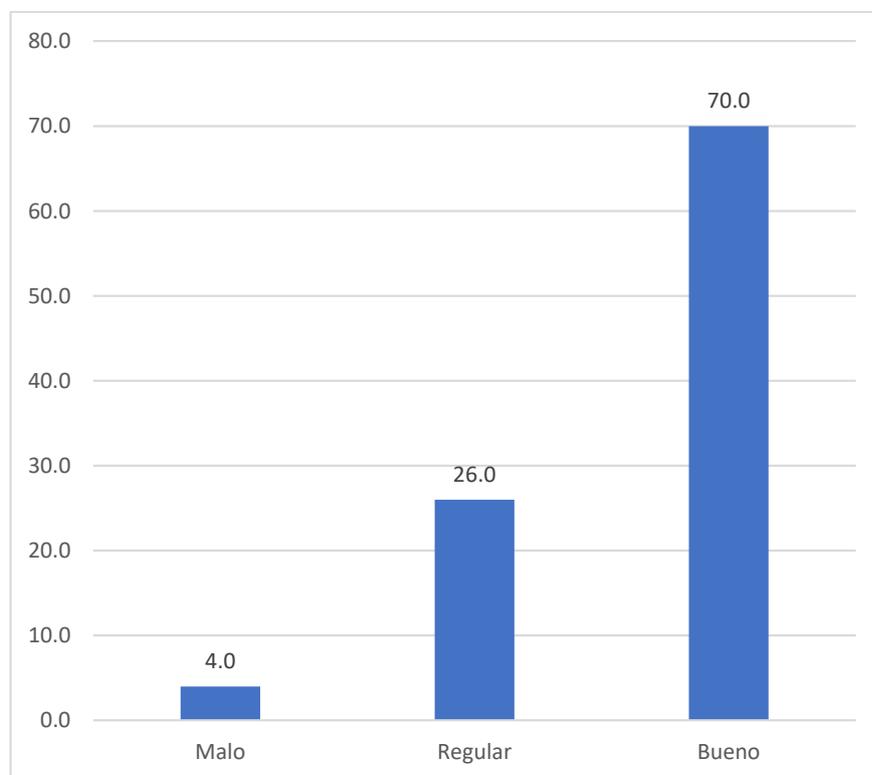
Distribución de datos de la dimensión componente interpersonal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	4,0
Regular	13	26,0
Bueno	35	70,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.2.2.

Distribución de datos de la dimensión componente interpersonal



Interpretación

Se observa que el 70.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente interpersonal, 26.0% percibe nivel regular y 4.0% nivel malo.

Tabla 5.1.2.3.

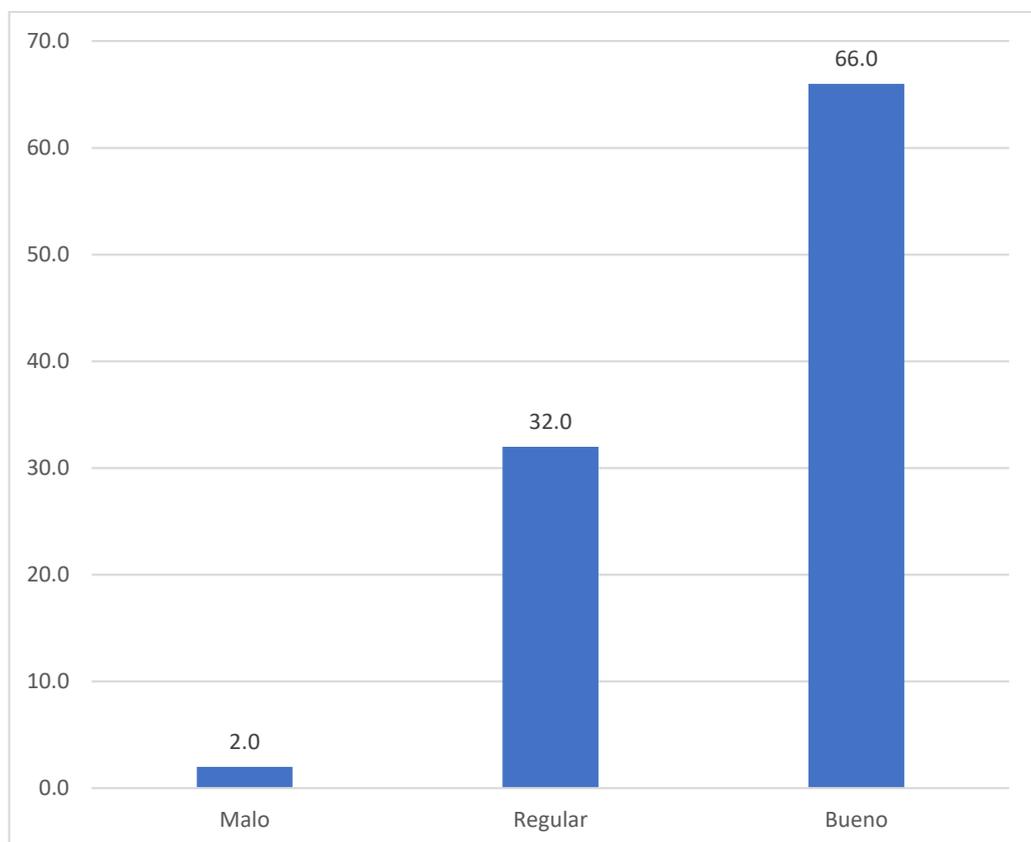
Distribución de datos de la dimensión componente técnico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,0
Regular	16	32,0
Bueno	33	66,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.2.3.

Distribución de datos de la dimensión componente técnico



Interpretación

Se observa que el 66.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente técnico, 32.0% percibe nivel regular y 2.0% nivel malo.

Tabla 5.1.2.4.

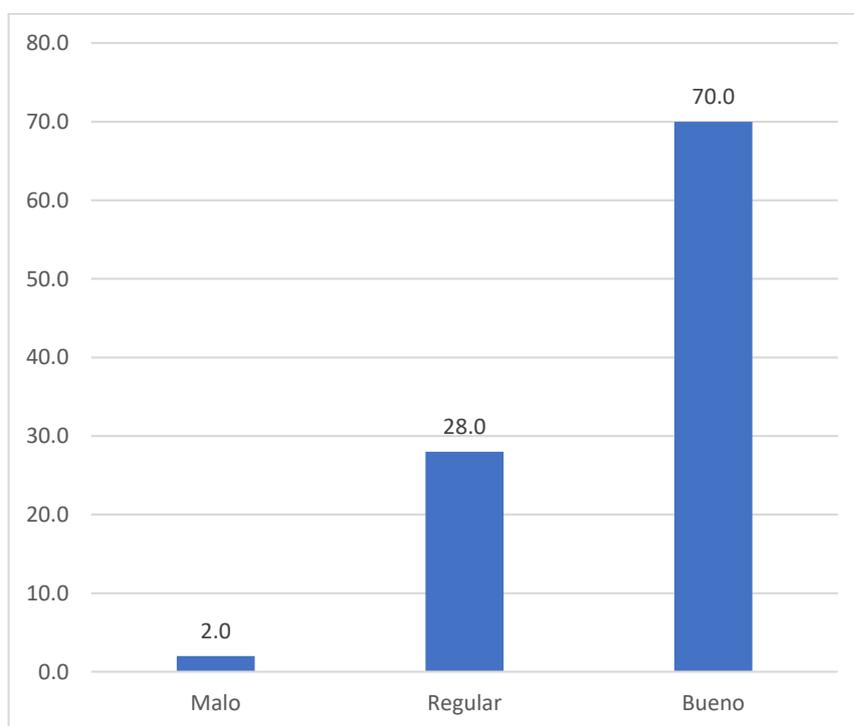
Distribución de datos de la dimensión componente del entorno

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,0
Regular	14	28,0
Bueno	35	70,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.2.4.

Distribución de datos de la dimensión componente del entorno



Interpretación

Se observa que el 70.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente del entorno, 28.0% percibe nivel regular y 2.0% nivel malo.

5.1.3. Resultados Variable Nivel de Satisfacción del paciente

Tabla 5.1.3.1.

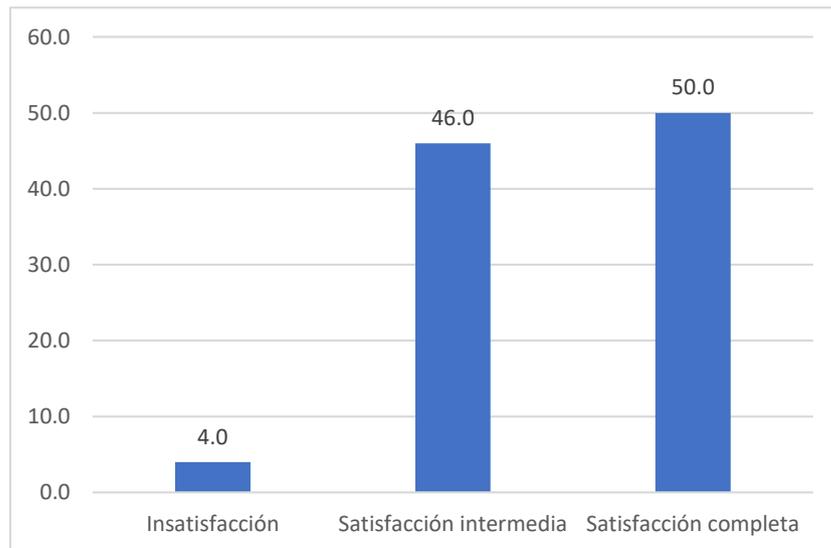
Distribución de datos de la variable Nivel de satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	2	4,0
Satisfacción intermedia	23	46,0
Satisfacción completa	25	50,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP.

Gráfico 5.1.3.1.

Distribución de datos de la variable Nivel de satisfacción



Fuente: Cuestionario-HAP.

Interpretación

Se observa que el 50.0% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con relación a satisfacción del paciente de emergencia, 46.0% percibe satisfacción intermedia y 4.0% insatisfacción.

Tabla 5.1.3.2.

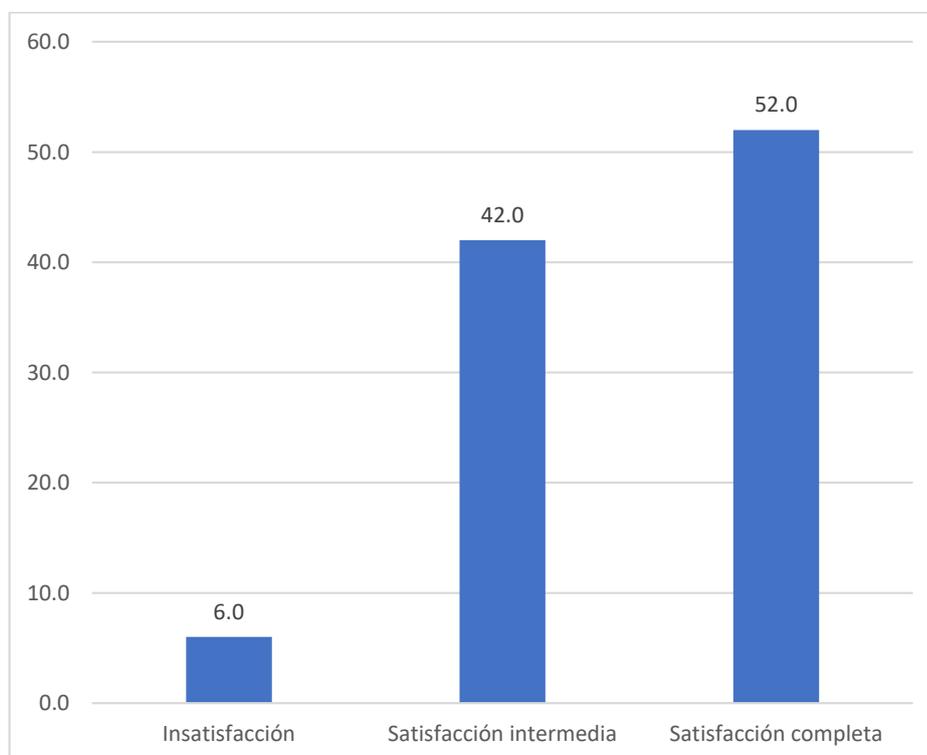
Distribución de datos de la dimensión percepción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	3	6,0
Satisfacción intermedia	21	42,0
Satisfacción completa	26	52,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.3.2.

Distribución de datos de la dimensión percepción



Interpretación

Se observa que el 52.0% de pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con relación a percepción en atención, 42.0% percibe satisfacción intermedia y 6.0% insatisfacción.

Tabla 5.1.3.3.

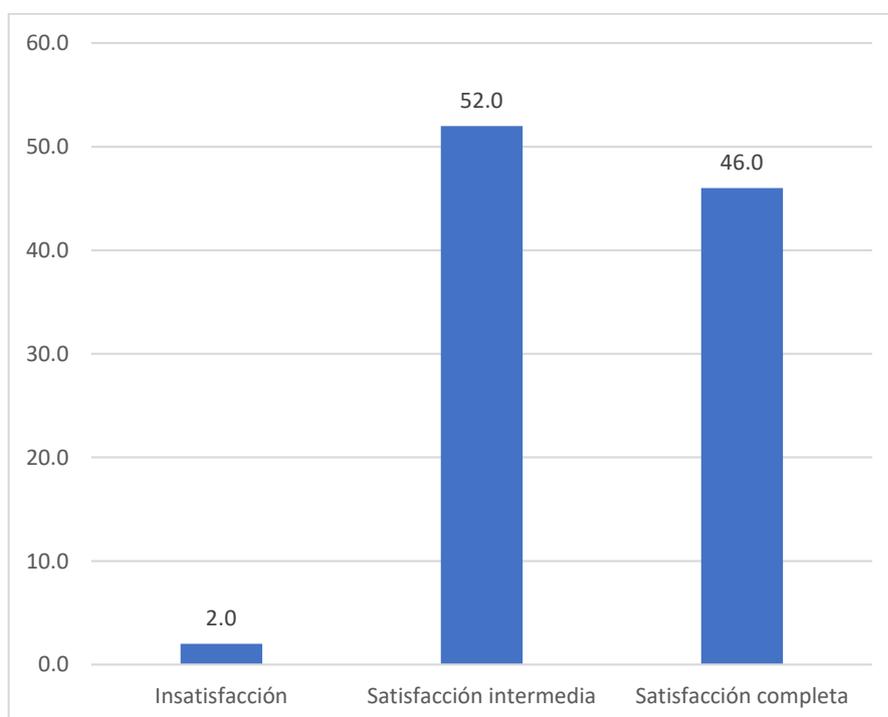
Distribución de datos de la dimensión expectativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	1	2,0
Satisfacción intermedia	26	52,0
Satisfacción completa	23	46,0
Total	50	100,00

Fuente: Cuestionario - HAP

Gráfico 5.1.3.3.

Distribución de datos de la dimensión expectativas



Interpretación

Se observa que el 46.0% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con respecto a las expectativas que ellos tienen con relación a la atención brindada, 52.0% percibe satisfacción intermedia y 2.0% insatisfacción.

5.2. Resultados inferenciales

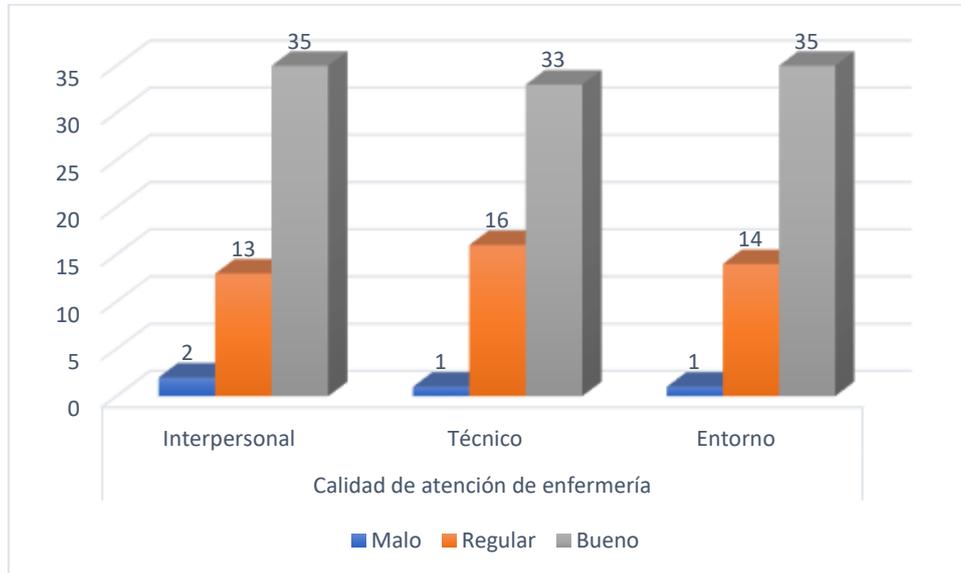
Los resultados inferenciales se detallan a continuación

TABLA N° 5.2.1
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción	Calidad de atención de enfermería			Total
	Interpersonal	Técnico	Entorno	
Malo	2	1	1	4
Regular	13	16	14	43
Bueno	35	33	35	103
Total	50	50	50	150

Fuente: Cuestionario - HAP

GRAFICO N° 5.2.1
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA



Se puede observar que la calidad de atención interpersonal, se tiene un nivel de satisfacción bueno, el componente técnico y componente del entorno presenta un nivel de satisfacción bueno.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	84.7
	Excluido ^a	9	15.3
	Total	59	100.0

Fuente: Software SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.959	.961	31

Fuente: Software SPSS

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Las hipótesis planteadas serán probadas de acuerdo a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación de $\alpha=0,05$

Hipótesis General

- H0: No Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia en el Hospital de Apoyo Puquio-2022.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia en el hospital de Apoyo Puquio-2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.193 ^a	16	<.001
Razón de verosimilitud	42.270	16	<.001
Asociación lineal por lineal	16.308	1	<.001
N de casos válidos	50		

Al observar que el nivel de significancia se acerca a 0, quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 1:

- H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el hospital de apoyo puquio- 2022.

- H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión componente interpersonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el hospital de apoyo puquio-2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.738 ^a	16	.019
Razón de verosimilitud	32.993	16	.007
Asociación lineal por lineal	9.094	1	.003
N de casos válidos	50		

Al observar que el nivel de significancia se acerca a 0, quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 2:

- H0: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el hospital de apoyo puquio-2022.
- H1: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente técnico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el hospital de apoyo puquio-2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.496 ^a	12	.002
Razón de verosimilitud	27.972	12	.006
Asociación lineal por lineal	6.609	1	.010
N de casos válidos	50		

Al observar que el nivel de significancia se acerca a 0, quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Hipótesis específica 3:

H0: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el hospital de apoyo puquío-2022.

H1: La calidad de atención de enfermería en su dimensión componente del entorno se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia, en el hospital de apoyo puquío-2022.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31.115 ^a	16	.013
Razón de verosimilitud	27.189	16	.039
Asociación lineal por lineal	8.629	1	.003
N de casos válidos	50		

Al observar que el nivel de significancia se acerca a 0, quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Mediante los resultados obtenidos en la investigación en relación al componente interpersonal y el nivel de satisfacción se encontró con un nivel bueno en un 70%, en el nivel regular un 26%, y en el nivel malo 4,0% resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Campos, L.** Los resultados obtenidos fueron: el 63% de los participantes expresaron un nivel de satisfacción bueno, excelente en un 22%; el ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia.

Mediante los resultados obtenidos en la investigación en relación al componente interpersonal y el nivel de satisfacción se encontró con un nivel bueno en un 70%, en el nivel regular un 26%, y en el nivel malo 4,0% resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **López,** Los resultados fueron: El 60 % y 85 % de la población evaluada estuvo satisfecha por los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Conclusiones: Se encontró un porcentaje considerable de satisfacción dentro de la población participante, lo cual se contrasta con lo evidenciado en la literatura donde se plantea que el enfermero(a) es el profesional más indicado para el cuidado de este tipo de pacientes.

Para la variable de calidad de atención de enfermería se encontró en el nivel bueno en un 70%, el nivel regular con un 28 % y en el nivel malo en un 2,0% resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Zambrano,** Resultados: El 95.8% de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos, se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención

recibida. Conclusión: la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.”.

Para la variable de calidad de atención de enfermería se encontró en el nivel bueno en un 70%, el nivel regular con un 28 % y en el nivel malo en un 2,0% resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Torres**, Resultados: la percepción de la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indicó que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de atención, fueron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación enfermera-paciente y mejorar las condiciones físicas del servicio. Conclusiones: más de la mitad de los pacientes percibe la calidad de la atención de enfermería como mucho mejor de lo que esperaba, la dimensión mejor evaluada fue el trato personalizado que otorga el personal de enfermería.

Para la variable de calidad de atención de enfermería se encontró en el nivel bueno en un 70%, el nivel regular con un 28 % y en el nivel malo en un 2,0% resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Menéndez**. Resultados: Para el ítem: calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado, la opción de mucho mejor de lo que esperaba arrojó un 40% para el recurso material seguido de mejor de lo que esperaba con 38,57%. Con relación al ítem 2; mucho mejor de lo que me esperaba el 54,29% para confianza, seguido de mejor de lo que me esperaba con 22,85% para empatía y como me lo esperaba con 17,15% interés. Conclusiones: se observó que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, lo que refleja un progreso para la institución.

Se observa que el 46.0% de los pacientes encuestados perciben una satisfacción completa con respecto a las expectativas que ellos tienen con

relación a la atención brindada, 52.0% percibe satisfacción intermedia y 2.0% insatisfacción resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Valverde**, Resultados: Del 100% (54) de los adultos mayores el 55.56% (30) presenta un nivel de satisfacción alto, el 31.48% (17) nivel bajo y 12.96% (7) nivel medio. En la dimensión técnico el 55.56% (30) presenta nivel de satisfacción alto, en la dimensión interpersonal el 62.96% (34) presenta nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno el 57.41% (31) presenta nivel de satisfacción alto. Conclusiones: En la mayoría de los adultos mayores predomina el nivel de satisfacción alto sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal sobresale respecto a las demás dimensiones.

Se observa que el 66.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente técnico, 32.0% percibe nivel regular y 2.0% nivel malo resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Ramos**, Resultados: El 23,00 % de los pacientes reportó una calidad de atención alta; el 58,00 %, media; y el 19,00 %, una atención de calidad baja. Además, la calidad media predomina también en las siguientes dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad (49 %), capacidad de respuesta (48,00 %), seguridad (56,00 %), empatía (52,00 %) y aspectos tangibles (57,00 %). Respecto a la satisfacción, el 95 % tuvo una satisfacción media después de su atención; y el 5,00 %, una satisfacción baja. Así mismo, en ambas dimensiones de la variable satisfacción (atención administrativa y atención asistencial) se observa un nivel de satisfacción media. Se demostró la relación entre calidad de servicio y satisfacción. De igual forma, se demostró una relación significativa ($\text{sig} < 0,05$) entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción. Por el contrario, no se encontró una relación significativa ($\text{sig} > 0,05$) entre la variable satisfacción y dos de las dimensiones de la variable calidad de servicio (seguridad y empatía). Conclusiones: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la

satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima (Perú) en 2019.

Se observa que el 70.0% de pacientes encuestados perciben un nivel bueno con relación al componente del entorno, 28.0% percibe nivel regular y 2.0% nivel malo resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **Piedra y lipa**, Resultados: Se realizaron 124 encuestas, 53,2 % correspondieron a mujeres; 40,3 % de los encuestados tuvieron entre 36 y 64 años; y, 62,9 % tenían estudios de secundaria o superior. El alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958, el coeficiente tau-b de Kendall de 0,68. El análisis de varianza y la regresión lineal múltiple determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción. La dimensión empatía fue la de mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente. Conclusión: Los resultados evidenciaron una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. La dimensión empatía fue la de mayor influencia en la satisfacción del paciente.

Se puede observar que la calidad de atención interpersonal, se tiene un nivel de satisfacción bueno, el componente técnico y componente del entorno presenta un nivel de satisfacción bueno resultados similares a lo encontrado en el trabajo realizado por **QUISPE, J.** Resultados: En relación con la calidad del cuidado de enfermería predominó el nivel de atención bueno con 34% (n=18). En la dimensión experiencias predominó el nivel muy bueno con 34% (n=18). En la dimensión satisfacción predominó el nivel completamente bueno con 36%(n=19). Conclusiones: En la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes predominó el nivel bueno. En la dimensión experiencias predominó el nivel bueno.

Se puede observar que la calidad de atención interpersonal, se tiene un nivel de satisfacción bueno, el componente técnico y componente del entorno presenta un nivel de satisfacción bueno resultados similares a lo

encontrado en el trabajo realizado por **Ganoza**, Resultados: El 48 % los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo refieren haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, el 31.67% buena calidad de cuidado. El 46.67% refieren estar satisfechos con el cuidado recibido y el 40.00% medianamente satisfechos. Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente donde se encontró que del 100% que tienen una buena calidad de cuidado.

1.1. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

De acuerdo a los reglamentos vigentes, se tuvieron en consideración aspectos éticos como el respeto por las personas que fueron incluidas en el desarrollo de esta investigación, ya que tuvieron la libertad de elegir su participación.

Se presenta también la confidencialidad, ya que se priorizó la privacidad de los datos personales de los participantes en la investigación.

Otro aspecto ético importante es la autenticidad de la investigación, ya que se realizaron todos los procedimientos y permisos en el Hospital de Emergencia de Apoyo Puquio.

II. CONCLUSIONES

- 1** Existe una correlación directa y positivamente entre la variable calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo Puquio 2022.
- 2** Existe una correlación directa y positivamente entre la dimensión componente interpersonal y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo Puquio 2022.
- 3** Existe una correlación directa y positivamente entre la dimensión componente técnico y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo Puquio 2022.
- 4** Existe una correlación directa y positivamente entre la dimensión componente del entorno y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Apoyo Puquio 2022.

III. RECOMENDACIONES

- 1.** Al Director del Hospital de Apoyo Puquio el desarrollo de actividades de sensibilización permanente al personal de enfermería acerca de la importancia de la atención que se le debe brindar al paciente de manera integral, considerando a la familia como parte del cuidado.
- 2.** Al Director del Hospital de Apoyo Puquio, que consiste en la programación de talleres, al personal de enfermería, referentes al cuidado especial del paciente, logrando así una relación de mayor cercanía entre enfermera(o), pacientes y sus familiares.
- 3.** Realizar trabajos de investigación en la cual permitan establecer los diversos factores que pueden ser asociados al nivel de satisfacción de los pacientes a través de los cuidados de enfermería.
- 4.** Promover en el servicio de emergencia, un buen clima laboral, incentivando de esta manera a brindar una atención oportuna, ágil y con calidad, considerando las necesidades y expectativas del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>
2. Donabedian A. The Lichfield lecture. Quality assurance in health care: consumers' role. *Qual Health Care* [serie en internet]. 1992 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 1(4):247-51. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1055035/>
3. BULEJE BGC. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, CENTRO DE SALUD SAN JERÓNIMO, APURÍMAC, 2017. PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA. Lima: FACULTAD DE ENFERMERÍA, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
4. CORTEZ JEF. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017. Tesis Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Salud.
5. De los Ríos Castillo José; Ávila Rojas Teresa. 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 agosto 2017 vol. XXII, núm. 2 pp. 128 – 137
6. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA FAMILIAR DE LA UMF NO 47 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL SAN LUIS POTOSÍ. por Liliana Elizabeth Campos Martínez se distribuye bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. López Soracipa VA, España Barrios EA, Hernández Garcés AE. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis . *Rev. cienc. cuidad.* 2018. file:///D:/Documentos/Descargas/Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en.pdf
8. PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NAVAL, <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086#author-1>
9. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm IMSS.* 2020;28(1):5-14.

10. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS EN UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA PÚBLICA DEL ECUADOR. Tania del Rocío-Menendez, Amelia Patricia-Panunzio, Jazmín Beatriz Anzules-Guerra, Ingebord Josephine Veliz-Zevallos, Derlin Alicia Delgado-Janumis
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538>.
11. 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, 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2019.
12. Ramos K. Calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2020. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15931/Ramos_mk.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
13. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna. 2018;31(4):137-142.
14. Quispe Sipan. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/530>
15. Ganoza Gavidia. SATISFACCION DE PACIENTES FRENTE A CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN OBSERVACION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BELEN TRUJILLO. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>.
16. Raille, M. (2015). Modelos y teorías de enfermería. España.
17. Ramírez, C. Parra, M. (2011). Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Neiva. Colombia.
18. Ramírez, C. Parra, M. (2011). Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Neiva. Colombia.

19. Suñol, R. (2013). La calidad de la atención. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. Madrid.
20. Guzmán, S. (2013). El cuidado humano en la formación del estudiante de enfermería según la teoría de Jean Watson. Tesis para optar el grado académico de: magíster en enfermería Chiclayo, Perú.
21. Príncipe, I. (2015). Concepciones de la enfermera emergencista sobre el cuidado de la persona adulta en estado crítico en un servicio hospitalario: implicancias para un cuidado humanizado. Tesis. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. Perú
22. Chávez, A. y Molina, J. (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida. Tesis para optar al grado de maestro en gestión hospitalaria. San Salvador.
23. Calidad en el diccionario de la Real academia española <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
24. Molina Linde, El síndrome de Burnout como la paradoja de la atención de salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que éste sana a los pacientes <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3982/Uriarte%20D%C3%A1vila%2C%20Delia%20Madali.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
25. Petrone P. Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. Rev Colomb Cir. 2021;36:188-92. <https://doi.org/10.30944/20117582.878>
26. Universidad Americana de Europa. <https://unade.edu.mx/que-es-la-comunicacion-assertiva/>
27. Asociación costarricense de hospitales, 2017. <https://ach.sa.cr/calidez-calidad-la-atencion-la-salud/>
28. ÁNGEL PERALBO FERNÁNDEZ, ¿Te sientes libre ante los demás? ¿Eres una persona asertiva? <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/te-sientes-libre-ante-los-demases-una-persona-assertiva>
29. Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. Revista Información Científica, vol. 96, núm. 6, pp. 1153-1163, 2017. Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo <https://www.redalyc.org/journal/5517/551764135018/html/>
30. JOSÉ TEJADA FERNÁNDEZ, ANTONIO NAVÍO GÁMEZ. https://www.researchgate.net/publication/43693122_El_desarrollo_y_la_gestion_de_competiciones_profesionales_una_mirada_desde_la_formacion
31. Villalon, G. E. (2021). Continuidad del cuidado. Evidencia, Actualización En La práctica Ambulatoria, 24(1), e002112. <https://doi.org/10.51987/evidencia.v24i1.6922>

32. Organización Panamericana de la Salud, <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal#:~:text=El%20acceso%20universal%20a%20la,as%C3%AD%20como%20a%20medicamentos%20de>
34. Sánchez L, Doval M, Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de Sistema de Atención Móvil de Urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud; 2015 <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>
35. Navarrete N. Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en relación con la calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POSMGSS-173.pdf> (35)
36. Chumpitaz M. Calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
37. Mtra. Maria Dolores Zarza Arizmend, Profesor de Carrera Asociado “C” de T. C. de la UNIVERSIDADENEO-UNAM. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>
38. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad enfermería de emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Calidad de Atención de enfermería y Nivel de Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de apoyo Puquio-2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención de Enfermería	Calidad de atención de Enfermería Se determina como el procedimiento para lograr la atención con un nivel de calidad al brindarlo al usuario e involucra la idea tanto de carencias del paciente, planeación de atención para satisfacer las mismas, como también la eficacia, constancia en su ejecución, vigilancia cuyo examen y seguimiento constante consigna la efectividad y capacidad del cuidado de la enfermería. (Amador Cenía)	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación efectiva ✓ Comunicación asertiva ✓ Empatía. Confianza ✓ Seguridad ✓ Interacción ✓ Calidez ✓ Asertividad 	Nunca 1 Casi Nunca 2 A veces 3 Frecuentemente 4 Siempre 5
		Componente técnico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en el procedimiento ✓ Competencia Profesional ✓ Eficacia ✓ Continuidad ✓ Accesibilidad y Seguridad 	
		Componente del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización del espacio. ✓ Limpieza ✓ Orden ✓ Iluminación/Ventilación 	
Nivel de Satisfacción del paciente	La satisfacción en diferentes momentos de la vida, como sería un acontecimiento de atención a la salud, o la felicidad, son estimaciones personales y subjetivas del bienestar de las personas y resultan notables en el trayecto de vida de los individuos y de sus poblaciones.	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Paciencia ✓ Atención inmediata ✓ Percepciones ✓ Opiniones ✓ Comunicación ✓ Amabilidad ✓ Esperanza 	Malo 1 Deficiente 2 Poco satisfactorio/Insufi. 3 satisfactorio/ Sufi. 4 muy satisfactorio. 5
		Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficios y Experiencias ✓ Promesa, Conocimientos 	

ANEXO 02: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA

Estimado señor(a), el siguiente instrumento está diseñado para determinar la “Calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, en el hospital apoyo puquio, 2021”. Para lo cual solicito a usted su cooperación respondiendo a las preguntas que a continuación se le va a formular, poniendo en conocimiento que es de carácter anónimo y por anticipado se agradece su colaboración.

Instrucciones; A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero respectivo.

Agradecemos su tiempo al responder las siguientes preguntas:

I. Datos Generales

- Edadaños
- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()
- Tiempo de permanencia en Emergencia: 1 - 2 días () 3 - 4 días () más de 5 días ()

Calidad de Atención de Enfermería

Marcar el número que considere responda a su expectativa u percepción 5 (siempre), 4 (Casi siempre) 3 (A veces); 2 (casi nunca), 1 (nunca)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La enfermera le saluda al ingresar a su unidad					
2	La enfermera le llama por su nombre					
3	La enfermera se identifica con su nombre cuando le atiende					

4	La enfermera le informa sobre el servicio a su ingreso de su hospitalización					
5	La enfermera responde a sus inquietudes usando términos sencillos					
6	La enfermera le trata con respeto durante la atención que le brinda					
7	Considera usted que la enfermera pregunta y respeta por sus creencias y costumbres					
8	La enfermera le informa sobre los procedimientos que le va a realizar.					
9	La enfermera solicita consentimiento para realizar los procedimientos a usted y/ o familiares					
10	La enfermera solicita su colaboración cuando realiza un procedimiento					
11	Confía usted en la atención y cuidados que le brinda la enfermera.					
12	La enfermera es amable cuando le brinda la atención y/ o cuidados					
13	La enfermera brinda un trato amable a sus familiares en la visita					
14	El cuidado que recibe de la enfermera es continuo.					
15	La enfermera es oportuna cuando usted requiere una atención					
16	La enfermera con los cuidados que brinda satisface sus necesidades					
17	La enfermera permite que usted exprese sus preocupaciones y temores					

18	La enfermera toma en cuenta sus opiniones y sugerencias sobre la atención					
19	El servicio de emergencia, cuenta con ambiente adecuado para la atención.					
20	El ambiente de emergencia es limpio y ordenado					
21	Los equipos y materiales que observa están limpios en el servicio					
22	El ambiente donde está su unidad, esta con adecuada ventilación					
23	La enferma se preocupa por mantener el ambiente ventilado					
24	El ambiente donde está su unidad esta iluminada					
25	La enferma se preocupa por mantener el ambiente iluminado					
26	Los ambientes del servicio de emergencia son cómodos					
27	La enfermera se preocupa por su comodidad y descanso					
28	La enfermera protege sus privacidades					
29	Considera que el ambiente es adecuado para mantener su privacidad					
30	Se encuentra satisfecho con la atención recibido por la enfermera.					
31	Considera que el servicio de emergencia cuenta con equipos, materiales y medicamentos necesarios para su atención y recuperación					

Fuente propia

Instrumento 2 Satisfacción de los pacientes

Marcar el número que considere responda a su expectativa u percepción 5 (Muy satisfactorio), 4 (Satisfactorio suficiente); 3 (Poco satisfactorio insuficiente), 2 (deficiente), 1(Malo)

N°	Expectativas	1	2	3	4	5
1	Los pacientes son atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico					
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles					
5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico					
6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
9	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida					
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad					

	Percepciones					
12	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró					
13	El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
14	El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
15	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
16	El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron					
17	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	La señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
19	El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
20	El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención					
21	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores					

ANEXO 3: BASE DE DATOS

CODIGEDAD	GENERA	INSTRUCCIO	TEMP	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	N° 6	N° 7	N° 8	N° 9	N° 10	N° 11	N° 12	N° 13	N° 14	N° 15	N° 16	N° 17	N° 18	N° 19	N° 20	N° 21	N° 22	N° 23	N° 24	N° 25	N° 26	N° 27	N° 28	N° 29	N° 30	N° 31		
001	23	1	2	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
002	15	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4		
003	18	1	2	0	5	5	5	4	4	5	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	
004	19	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
005	18	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
006	20	1	2	0	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
007	31	2	3	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	
008	24	2	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
009	27	2	3	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	
010	22	1	2	0	5	4	5	4	4	5	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	
011	17	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
012	25	2	3	1	5	4	4	4	1	1	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	
013	54	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
014	29	1	2	1	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	2	
015	21	2	2	0	4	2	2	2	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	
016	24	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
017	67	1	1	2	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	3	4	5	4	4	
018	51	1	2	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	
019	28	2	3	1	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
020	38	1	2	0	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
021	22	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	
022	45	2	3	0	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
023	56	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
024	23	1	2	0	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	
025	41	1	3	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
026	20	2	2	1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
027	50	2	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
028	22	2	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
029	46	1	2	0	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
030	37	1	2	0	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
031	32	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
032	19	1	2	0	5	1	1	4	4	5	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	
033	25	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
034	54	2	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
035	30	1	2	2	3	1	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
036	20	2	2	0	1	2	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
037	27	1	3	0	3	3	2	3	3	3	5	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
038	23	1	2	1	5	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
039	49	1	2	1	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
040	24	2	2	2	5	3	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
041	24	1	2	0	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
042	35	1	2	0	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3
043	25	2	2	1	5	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	7	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	
044	40	2	3	1	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	
045	47	1	2	0	1	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
046	26	1	2	1	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	
047	42	2	2	0	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
048	21	2	2	1	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
049	29	1	2	0	4	3	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
050	27	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3

Anexo 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se solicita su participación en el estudio: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO-2022”.

Usted está invitado a participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en el cual se le aplicarán dos cuestionarios, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo.

La información sobre los datos de los cuestionarios será confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador, además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado, “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO-2022”, Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del participante