



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO
ALMENARA IRIGOYEN, LIMA – 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios
de salud**

Presentado por:

Yasmin Katherine Arias Sueldo

Monica Elizabeth Cordova Borda

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Mg. Kelly Fara Vargas Prado

Código Orcid N° 0000-0002–3322–1825

Chincha, Ica, 2021

Asesor

Mg. Kelly Fara VARGAS PRADO

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

A cada familia que ha sufrido la pérdida de: madre, padre e hijo, con la enfermedad del Covid -19, nuestro apoyo a través de oraciones.

Yasmin

A mis padres: Elizabeth y Roberto e hijo Valentino, con mucho cariño.
A las familias que han sufrido la pérdida inesperada de madres, padres e hijos, con la enfermedad del SAR-CoV-2, nuestro esfuerzo será inagotable para cada uno de ustedes.

Monica.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirnos avanzar con salud en estos días tan difíciles, y seguir avanzando en nuestro camino profesional, y lograr nuestras metas

A la Universidad Autónoma de Ica por permitirnos obtener nuestro grado de licenciadas de enfermería, y brindarnos las herramientas, asesoría y facilidades necesarias para lograrlo.

A los pacientes Hospitalizados en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima; por participar en la investigación y brindarnos los datos necesarios para la conclusión de nuestra investigación, gracias.

A nuestras familias por apoyarnos en este reto planteado y culmino de nuestra tesis, asimismo gracias a los pacientes por participar en nuestras encuestas gracias a ello pudimos obtener la información necesaria y culminar con ello nuestra investigación, gracias a todos ellos.

Las autoras.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Material y método: Presentando una metodología de tipo básica, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 118 pacientes hospitalizados en emergencia y la muestra por 90; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos un cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería y el cuestionario Servqual para la satisfacción del paciente. Los resultados fueron presentados descriptivamente y se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Resultados: El 17.78% perciben una calidad del cuidado de enfermería en un nivel malo, el 58.89% regular y el 23.33% bueno; asimismo el 18.89% presenta insatisfacción, el 52.22% presenta una satisfacción intermedia y el 28.89% presenta una satisfacción completa.

Conclusiones: existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.728, con un valor de significancia de $p=0.000$.

Palabras clave: Calidad del cuidado, satisfacción, enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients hospitalized in emergency at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, Lima – 2021.

Material and method: Presenting a basic type methodology, its design being non-experimental, descriptive correlational. The population consisted of 118 patients hospitalized in emergency and the sample was 90; as a technique, the survey was used, with the instruments used for data collection being a questionnaire on nursing care quality and the Servqual questionnaire for patient satisfaction. The results were presented descriptively and Spearman's Rho test was used.

Results: 17.78% perceive a quality of nursing care at a bad level, 58.89% regular and 23.33% good; likewise, 18.89% present dissatisfaction, 52.22% present an intermediate satisfaction and 28.89% present a complete satisfaction.

Conclusions: there is a direct relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of patients hospitalized in emergency at the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, Lima – 2021; having obtained a correlation value of 0.728, with a significance value of $p = 0.000$.

Keywords: Quality of care, satisfaction, nursing.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general / Índice de figuras y de cuadros.	vii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	15
2.2. Pregunta de Investigación General	17
2.3 Preguntas de Investigación Específicas	17
2.4 Justificación e importancia	18
2.5 Objetivo General	19
2.6 Objetivos Específicos	19
2.7 Alcances y Limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	27
3.3. Marco conceptual	35
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo y Nivel de la Investigación	36
4.2 Diseño de la Investigación	36
4.3 Población y muestra	36
4.4 Hipótesis general y específicas	38
4.5 Identificación de las variables	40
4.6 Operacionalización de Variables	41
4.7 Recolección de datos	43
V. RESULTADOS	
5.1 Presentación de resultados	46
5.2 Interpretación de resultados	58
VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	

6.1	Análisis descriptivos de los resultados	61
6.2	Comparación resultados con marco teórico	67
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
	ANEXOS	79
	Anexo 1: Matriz de consistencia	80
	Anexo 2: Instrumento de medición	83
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	86
	Anexo 4: Escala de valoración del instrumento	87
	Anexo 5: Base de datos SPSS	88
	Anexo 6: Documentos administrativos	95
	Anexo 7: Informe de turnitin al 28% de similitud	97

Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1	Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	47
Figura 2	Dimensión puntualidad de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	48
Figura 3	Dimensión trato humano de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	49
Figura 4	Dimensión claridad en la información de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	50
Figura 5	Dimensión cuidados estandarizados de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	51
Figura 6	Satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	52
Figura 7	Dimensión elementos tangibles de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	53
Figura 8	Dimensión de seguridad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	54
Figura 9	Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	55

Figura 10	Dimensión fiabilidad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	56
Figura 11	Dimensión empatía de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	57

Índice de Cuadros

		Pág.
Cuadro 1	Datos sociodemográficas	46
Cuadro 2	Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	47
Cuadro 3	Dimensión puntualidad de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	48
Cuadro 4	Dimensión trato humano de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	49
Cuadro 5	Dimensión claridad en la información de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	50
Cuadro 6	Dimensión cuidados estandarizados de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	51
Cuadro 7	Satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	52
Cuadro 8	Dimensión elementos tangibles de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	53
Cuadro 9	Dimensión de seguridad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	54
Cuadro 10	Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del	55

	Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	
Cuadro 11	Dimensión fiabilidad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	56
Cuadro 12	Dimensión empatía de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.	57
Cuadro 13	Estadísticos descriptivos de la variable calidad del cuidado de enfermería	60
Cuadro 14	Estadísticos descriptivos de la variable calidad del cuidado de enfermería	60
Cuadro 15	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	61

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de cuidado es un conglomerado de acciones y condiciones que establecen un servicio en óptimas condiciones en donde el paciente recibe los cuidados de enfermería necesarios para el restablecimiento y promoción de su salud además de evitar alguna infección que complique la salud de paciente, pero estos cuidado implican conceptos más emocionales para el paciente, que de acuerdo a sus conocimientos y experiencias sanitarias define como deberían serlo, siendo el contexto humano el más considerado, es decir el trato que le brinde el profesional de enfermería tanto en sus procedimiento hasta en la forma en que se dirige hacia su persona, todo ello para poder lograr su satisfacción que es un resultado de lo que espera recibir y lo que percibe, siendo este un indicador claro de la calidad en el servicio que la institución brinda.

Actualmente en el desarrollo de las actividades del sistema de salud, es muy diferente en lo que se describe en la teoría, ya que la mayoría de las quejas de los pacientes es en el mal trato o una atención deficiente por parte del personal de salud, principalmente el profesional de enfermería, ya que son ellos quienes establecen un contacto más directo con el paciente tanto a nivel de diagnóstico como, por lo que mayormente la insatisfacción es con su trato, asimismo esta satisfacción del paciente es un indicador esencial en la calidad del cuidado y atención que se le ofrece, es por ello relevante conocer el nivel de las expectativas del paciente así como su percepción, esto con el fin de mejorar los proceso en los servicios de salud y responder a la exigencia de nuestros usuarios y de nuestra sociedad a través del análisis de estas.¹

El cuidado de enfermería se enfoca en mantener y conservar la vida de la persona. Siendo la función primordial dentro de la profesión de enfermería, que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la persona, por lo tanto, estos cuidados son de carácter integral, es decir, si una necesidad del paciente está insatisfecha, esta afecta como un todo, por eso el personal enfermero debe tener habilidades y destrezas necesarias que permitan al paciente mantener y fortalecer su salud holística; asimismo se refiere que la satisfacción del paciente

es un indicador de calidad de la atención brindada por el profesional enfermero, he aquí la importancia de evaluar y detectar oportunidades de mejora. Los estudios sobre este tema con los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados, han presentado recientemente un auge motivado, por considerarlo como indicador del cumplimiento de los cuidados del personal de salud y de la calidad del servicio.²

Es por ello que a través del presente estudio se busca determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Desde el punto de vista formal, el presente trabajo de investigación se elaborará de acuerdo al esquema básico vigente en la institución, el cual tiene las siguientes partes:

En el capítulo I, se encuentra la introducción del presente proyecto de investigación.

Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; este acápite se plasma planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos y finalmente la justificación y la importancia.

Capítulo III. Marco teórico; se expone de manera sistemática aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. Metodología; en este acápite se hace referencia el tipo y diseño de investigación utilizado; también se plasmará la hipótesis general como específicas; variables, operacionalización de variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de los datos.

Finalmente se considera en el capítulo V, los resultados, capítulo VI, los análisis de los resultados, para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En los últimos años diversos estudios han mostrado deficiencias en los procesos del cuidado de enfermería, en especial en áreas de hospitalización y emergencia, percibiéndose una baja calidad en la atención y cuidado lo que se presenta mayormente por un desbalance en la proporción de enfermera-paciente, donde la demanda de pacientes hospitalizados por diversos motivos patológicos, biológicos y físicos, supera las capacidades del personal de enfermería. Sumado a esta deficiencia en el cuidado es que se produce eventos adversos, por las limitaciones e inseguridad en el servicio, lo que se refleja en la insatisfacción de la mayoría de pacientes y familiares que acuden a las instituciones de salud.

A nivel mundial, la OMS³ refiere que el servicio de salud los eventos que no son controlados y disminuyen la seguridad en el proceso son una de las primeras causas de muerte y discapacidad en los pacientes. Esto en países con altos recursos la estimación dice que de cada 10 un paciente sufre algún evento adverso durante su atención en salud, dentro de los cuales en un 50% de estos eventos son prevenibles. Por otro lado, se estima que 134 millones de estos eventos dentro del servicio ofrecido por las instituciones de salud se producen por una falta de prevención y una atención poco segura, mayormente hay una mayor incidencia en los países con sistemas de salud de bajos recursos, lo que provoca 2.6 millones de fallecimientos. Los errores más perjudiciales se presentan en el diagnóstico, la prescripción y el uso de medicamentos.

En un estudio realizado en México se refirió que una de las responsabilidades de enfermería es proteger al usuario de cualquier daño, asimismo se encontró que el 90.9% de los profesionales de enfermería proporcionan un cuidado con calidad máxima, 7.8% con calidad media y 1.3% con calidad mínima.⁴

Asimismo, en otro estudio realizado en este mismo país en el Hospital General Regional No. 12 “Lic. Benito Juárez García” del Instituto Mexicano del Seguro Social de Mérida, Yucatán, se encontró que el 95% de los pacientes ingresados están satisfechos con el trato del personal de enfermería en su dimensión interpersonal; logrando evidenciar que es necesario reforzar e identificar los puntos críticos detectados y enfocarse a mejorar la satisfacción del usuario en esa dimensión.⁵

Por otro lado, en el Perú, en la provincia de Chota, en el Hospital José Soto Cadenillas, se halló que el 58.7% de pacientes manifestó que el cuidado fue regular. Ante esto, se deduce que es necesario mejorar los cuidados brindados por parte del enfermero, los pacientes perciben de esa manera y eso repercute en el mejoramiento y recuperación del paciente hospitalizado.²

Dentro del mismo contexto en un estudio aplicado en pacientes post operados mediatos del servicio Cirugía A y B del Hospital Víctor Lazarte Echegaray; se encontró que el nivel de satisfacción del paciente es malo con 7.7%, regular 54.8% y bueno 37.4% esto mayormente por una queja constante de la familia sobre la falta de información por lo que se debe corregir más en este aspecto porque disminuir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería.⁶

El Ministerio de Salud (Minsa)⁷, a través del proceso de implementación de las Direcciones de Redes Integradas en Salud (DIRIS), busca fortalecer los servicios en los establecimientos de salud de primer nivel de atención (postas médicas) de Lima Metropolitana, con el objetivo de reducir la sobrecarga en los hospitales de mediana y alta complejidad, de tal manera que se logre una satisfacción adecuada por parte el paciente.

A nivel local, en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, se ha observado cierta incomodidad de los pacientes hospitalizados, respecto a la calidad del cuidado de enfermería, debido a que los profesionales de la salud son poco comunicativos

con ellos, utilizan términos que no comprenden y por ello a veces no preguntan alguna duda que tengan sobre su estado de salud, otros pacientes mencionan que las enfermeras no son cuidadosas cuando realizan algún tipo procedimiento o evaluación, respecto a incomodar al paciente, asimismo expresan que se les atiende de forma rápida, sin lograr tener algún contacto con el personal de salud; siendo necesario la realización del presente estudio, con el fin de conocer la calidad del cuidado y su relación con la satisfacción del paciente:

2.2. Pregunta de Investigación General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?

2.3 Preguntas de Investigación Específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?

2.4 Justificación e importancia

Justificación

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: El estudio se justificó de forma teórica porque presentó información esencial en el conocimiento de la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería además de los detalles de la satisfacción del paciente con dicho cuidado, esto a través del análisis y conclusión de diversas teorías e investigaciones que permitieron detallar la naturaleza de ambas variables, sirviendo de aporte en el conocimiento de los interesados en mejorar los servicios de salud enfocados en la satisfacción del paciente. Además, la teoría concientiza a los profesionales sobre la importancia de mejorar estos servicios a nivel de emergencias, evitando problemas principalmente en pacientes hospitalizados, que por un mal cuidado pueden complicar su salud y diagnóstico, presentándose negligencias, quejas entre otros, lo cual perjudica la reputación e integridad de cualquier institución.

Justificación práctica: En el trabajo a partir de un análisis metodológico como estadístico se analizaron datos obtenidos de una muestra de pacientes, donde servirán para la presentación de un informe que muestre como se está desarrollando la calidad del cuidado de enfermería según la percepción del paciente y como ello se relaciona con su satisfacción, así mismo brindaron datos certeros con los cuales se dio a conocer de una forma más cercana la realidad problemática, y en base a los resultados que se obtengan, poder recomendar acciones de mejora, centrados en los puntos más débiles de los procesos estudiados.

Justificación metodológica: el estudio se justifica de forma metodológica, porque presenta una manera factible de proceder en la medición de las variables; calidad del cuidado y satisfacción del paciente, bajo el uso del enfoque cuantitativo y la metodología descriptiva correlacional, con ello poder servir de modelo a otras

investigaciones que se desarrollen bajo el mismo contexto, promocionando o incentivando el estudio de las variables en cuestión; con el fin de mejorar el servicio y la calidad del cuidado que se le ofrece al paciente.

Importancia

El estudio tiene el propósito de aportar en la mejora de la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado y su satisfacción de ello, lo cual es relevante en especial en el área de hospitalización del servicio de emergencia; ya que si el cuidado de enfermería no es el adecuado puede causar no solo la insatisfacción del paciente sino que puede afectar su seguridad e integridad, presentándose complicaciones al respecto, por ello se debe seguir investigando sobre estos aspectos, con el fin de promocionar mejores servicios, con profesionales que ejercen un cuidado de calidad y humanizado generando un mayor bienestar en la población.

2.5 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2.6 Objetivos Específicos

OE1. Identificar la relación que existe entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

OE2. Identificar la relación que existe entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

OE3. Identificar la relación que existe entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

OE4. Identificar la relación que existe entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2.7 Alcances y Limitaciones

Alcances

Alcance social: Pacientes hospitalizados del servicio de emergencias

Alcance geográfico: La presente investigación se realizó en Lima, en el Hospitalizado en Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2021 ubicada en el Jirón García Naranjo 840, La Victoria, Lima

Alcance temporal. La investigación se efectuó en el año 2021.

Limitaciones

Parte de las limitaciones fue la coordinación del tiempo en la aplicación del instrumento por lo que se recibió el apoyo de unos colegas para la aplicación del total de las encuestas, asimismo dentro del proceso se tuvo como limitación al tema económico, que fue superado con algunos préstamos y una adecuada administración del dinero.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Vizcaino A, Fregoso G. (2018), desarrollando el estudio: Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco; siendo su objetivo determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en los pacientes; presentando una metodología de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional; su muestra fue de 96 pacientes; utilizando un cuestionario. En los resultados se obtuvo que las pacientes mujeres percibieron un mejor trato y orientación del personal de salud, lo que se diferenció en el paciente masculino, asimismo se halló una diferencia de mejor trato en el turno mañana que en el de noche, tanto en la rapidez como la atención oportuna, además de procesos administrativos. Por lo que se evidencio que la percepción de la muestra de estudio es regular en cuanto a la calidad del servicio, lo que se relaciona con el desempeño del personal de salud.⁸

La investigación del autor menciona que el paciente está pendiente del trato aso como de la orientación que el profesional de enfermería le brinde para establecer una percepción sobre la calidad del servicio, asimismo en su muestra las mujeres estuvieron más satisfechas que lo hombres con el servicio recibido, otro de los puntos encontrados es que en lo turnos vespertinos la atención es más eficiente con el tiempo de respuesta, y que el desempeño del profesional es calificado de forma global por parte de los pacientes.

Largo C. (2018), presentó su tesis titulada: Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017; teniendo como objetivo evaluar la calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes; con una metodología descriptiva no experimental; en una población constituida por 70

pacientes; para la recolección de datos se utilizó el cuestionario SERVQHOS. En los resultados se encontró que los pacientes presentaron una percepción más alta de los que esperaban en la calidad del servicio, solo se halló un nivel regular en cuanto a la información que se le brinda al paciente en relación a la higiene, esto en un 64.3%, la alimentación en un 77.1% y las actividades diarias en un 70.0%. Concluyendo que gran parte de los pacientes presento una satisfacción completa con el servicio y cuidados ofrecidos en el servicio.⁹

En este caso el autor encontró que la mayoría de su muestra percibe una calidad de atención satisfactoria, asimismo dentro de los elementos que necesitan más refuerzo se encontró sobre la información que el profesional de enfermería brinda sobre higiene, alimentación y otras actividades diarias, pero de forma general estos elementos se desarrollaron de manera adecuada por lo que se obtuvo que la satisfacción del paciente es alta.

Pozo T, Pupiales A. (2016), presentaron su tesis titulada: Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo Diciembre 2015 - Enero 2016; con el objetivo de determinar la calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes; fundamentándose en un enfoque cuantitativo descriptivo; se trabajó con una muestra de 45 pacientes; a quienes se le aplico como instrumento de recolección de datos, un cuestionario el CARE-Q, con lo que se pudo obtener que el 70% de la muestra una satisfacción alta en referencia a los cuidados que le brinda el profesional de enfermería, por lo que se evidencio que la mayoría de la muestra de estudio tuvo una satisfacción alta con la calidad del cuidado.¹⁰

Otro estudio que obtuvo niveles satisfactorios respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería, esto de acuerdo a que el profesional actúa no solo desde un nivel técnico sino también humanitario, que es el elemento que el paciente más toma en cuenta para establecer su percepción acerca de la calidad del servicio. Además de tomar otros elementos como la infraestructura del servicio.

Antecedentes nacionales

Cortez I, Espinoza B. (2019), presentaron su investigación titulada: Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo Servicio de emergencia del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019; teniendo como objetivo determinar la satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo; el tipo de estudio fue descriptivo, prospectivo y transversal; con una población de 3286 usuarios y una muestra de 344 usuarios; a quienes se les aplicó un cuestionario. Teniendo como resultado una insatisfacción del 84.94% y un 15.06% de satisfacción. Por lo que se concluyó que la mayoría de la muestra estuvo insatisfecha.¹¹

En este caso la mayoría de la muestra presenta una insatisfacción por el servicio percibido, asimismo dentro de la investigación se menciona que la expectativa del paciente es elevada antes de obtener el servicio o atención en el servicio de emergencia, por lo que la experiencia de otros servicios y la información que se tenga también tiene una connotación esencial en la construcción de la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio.

Tito V, Calderón R. (2017), presentaron su estudio titulado: Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del profesional de enfermería en emergencias, Centro de Salud Ascensión. Huancavelica – 2017; teniendo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del profesional de enfermería; a través de un enfoque descriptivo, no

experimental, de diseño correlacional de corte transversal; se trabajó con una muestra de 92 pacientes; a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que, el 60.9% de usuarios perciben una calidad buena y el 73.9% se encuentran satisfechos. Por lo que se concluyó que, existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción de usuarios de manera significativa con un nivel de significancia de 0.0000 y el valor de 0.05.¹²

En este caso los autores de acuerdo a su análisis encontraron que la mayoría de los pacientes están satisfechos por lo que se relaciona con la calidad percibida, donde mayormente las acciones se reflejaron en el trato del personal, donde se desarrollan elementos como la empatía, la capacidad de respuesta y las acciones oportunas.

Rodríguez C. (2018), presentó su estudio: Calidad de vida desde la perspectiva del usuario y su grado de satisfacción sobre el cuidado de enfermería, Trujillo; con el propósito de encontrar el nivel de relación entre la calidad de vida y la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería; el estudio es de tipo descriptivo; se trabajó con una muestra de 66 usuarios; para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios. Se observó en los resultados que el 66.7% percibió una calidad de cuidado en un nivel bueno, por otro lado, se observó que el 97% está satisfecho con el cuidado que le brinda el profesional de enfermería, por lo que se evidencio que la perspectiva que el paciente tiene acerca de la calidad de vida se relaciona de manera directa con su satisfacción con el cuidado de enfermería con un resultado del chi cuadrado de ($X^2 = 4.125$) ($p: 0.042$).¹³

En este estudio, se encontró que la mayoría de su muestra presentó una calidad de vida regular, lo que se relacionó con una satisfacción con la calidad de atención del personal de enfermería, esto bajo

puntos tan importantes como la seguridad en los procedimientos, la información adecuada, entre otros puntos, que se contrastan con las expectativas que los usuarios deban tener.

Antecedentes locales

Lizana K. (2019), presento su tesis titulada: Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2018; con el propósito de identificar el nivel de la calidad de atención del personal de enfermería, a través de una metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo, con la participación 182 pacientes, a quienes se les aplico una lista de cotejo. Dentro de los resultados se halló que, en el elemento estructura, cumple con los requisitos bajo las normas de atención del nivel de atención de la institución, según el 56.6%, en el proceso el 94.5% manifiesta que se da de manera adecuada, también hubo satisfacción con el tiempo de espera entre 0 a 5 minutos, asimismo se observó un tiempo de atención de enfermería de 10 a 15 minutos considerado adecuado por el 58.8%, es por lo que el 43.9% de los pacientes están satisfechos con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, por lo que se evidenció que la mayoría de resultados fue favorable logrando una satisfacción alta en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por el profesional de enfermería.¹⁴

En el estudio el desarrollo de la calidad del servicio fue percibido en un nivel favorable, lo que se relacionó con el aspecto de la infraestructura, los implementos, la rapidez en el servicio, por lo que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos.

Morocco E. (2018), presentó su estudio titulado: Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017; teniendo como propósito el identificar el nivel de la calidad de atención que es brindada por el personal de enfermería de acuerdo a la percepción del paciente, a través de una metodología descriptiva

comparativa con un corte transversal con la participación de 100 pacientes, se utilizó un cuestionario estructurado. Los resultados mostraron que la calidad de atención de enfermería según la percepción de la mayoría de pacientes es regular en un 78% y 74% respectivamente, asimismo se halló que la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica (oportuno, continuo y seguro), fue percibida como deficiente en un 70%, por lo pacientes adulto y como regular en el adulto mayor en un 52%. Concluyendo que la mayoría de los pacientes presentan una percepción regular respecto a la calidad de atención que le ofrece el profesional de enfermería.¹⁵

Se ve que en este estudio comparativo tanto los adultos como los pacientes adultos mayores percibieron una calidad de atención regular esto a través de aspectos importantes como una técnica oportuna, continua y segura.

Zapata P. (2019), presentó su estudio titulado: Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de cuarto nivel, Lima – 2019; tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería; con un enfoque cuantitativo descriptivo y un diseño no experimental con el aporte de una muestra de 100 pacientes a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el CUCACE, con lo que se obtuvo como resultados que el 46% percibió en un nivel muy alto la calidad de atención que le ofreció el profesional de enfermería, 37% alto y 17% regular. En el caso de la experiencia con el cuidado de la enfermera el 44% fue considerado como muy buena, en la satisfacción con los cuidados el 45% la calificó como muy buena, por lo que se evidenció que en su mayoría la calidad de atención fue percibida en un nivel alto por lo que la mayoría de pacientes estuvieron satisfechos.¹⁶

En este estudio se encontró que la mayoría de pacientes considera que la atención que le brinda la enfermera es muy buena, por lo que

estuvieron muy satisfechos con el cuidado, lo que implica que tienen la confianza y la seguridad de tener un buen servicio a través del trabajo de los profesionales de enfermería.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Calidad del cuidado de enfermería

3.2.1.1. Definición de la calidad del cuidado de enfermería

Según la Organización Mundial de la Salud³, la calidad del cuidado son las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el paciente donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente.

De igual manera, es definido como el proceso que se ejecuta respetando estándares, normas y protocolos hacia el paciente, dentro de los cuales se tiene conocimiento de las características y necesidades del paciente, esto implica planificación y seguimiento para lograr una satisfacción y control de la situación con eficiencia teniendo como objetivo restablecer y prevalecer la salud del paciente.¹⁷

Dentro del mismo contexto se menciona que la calidad del cuidado de enfermería, es el desarrollo de varios elementos, que considera tanto el tema material para cumplirlos como el tema ético y emocional para cumplir con los cuidados.¹⁸

También es considerado como la parte esencial en el desarrollo de las carreras de enfermería, el cual está formado por actividades, conductas que se implementan para ofrecer una serie de procesos enfocados en la protección, preservación, prevención y cuidado de la humanidad, ya que el principal motivo del profesional de enfermería tiene como propósito ayudar al desarrollo de la persona sana o con enfermedad en todas las etapas de la vida.¹⁹

Asimismo, se menciona que la calidad del cuidado de enfermería es un vínculo estrecho, y que es uno de los principales elementos

inmediatos, mediatos y a largo plazo, que se desarrollan para brindar una asistencia de altos estándares y en base a las necesidades de los pacientes.²⁰

Finalmente, la calidad del cuidado se define como una serie de procesos que se brindan bajo estándares que cumplen con las necesidades de la población generando resultados deseados incluyendo el crecimiento del profesional. Es por lo cual el servicio de calidad existe cuando se ofrece al usuario eficiencia y un buen desempeño además de la seguridad que lo que se ofrece es de calidad.²¹

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Dentro de las dimensiones consideradas de acuerdo a Castro et al²², se tiene las siguientes:

Puntualidad en atención: La puntualidad en los servicios de las instalaciones prestadoras de servicios entiende que la puntualidad en los horarios y tiempos fijados u ofrecidos a sus clientes o usuarios es un atributo muy valorado por los pacientes, que incluye, entre otras cosas, la observancia del tiempo de salida del tiempo de espera que a un límite de tolerancia para las personas, por lo que se debe garantizar la accesibilidad, el espacio de estacionamiento y la agilidad en los procesos y se deben comunicar claramente las razones si la promesa no se puede cumplir.

Trato humano: Se refiere al trato humanístico del cuidado, aspecto importante en las áreas de la salud, es decir, la relación que tienen el equipo y el paciente. Además, es parte esencial del cuidado y tratamiento de la salud del ser humano como un todo biopsicosocial.²³

La dimensión humana se desarrolla en base al aspecto humanista que caracteriza al cuidado ofrecido por el profesional de enfermería, siendo de la base en la atención de salud, asimismo esta dimensión se relaciona con la interrelación tanto con los pacientes como sus mismos compañeros de trabajo, así como el nivel de comunicación que el profesional de enfermería ofrece, principalmente al paciente

que es quien recibe su información como indicaciones. Dentro de este enfoque se desarrollan características interpersonales, el respeto de los derechos humanos, manejo de una información directa y sencilla para el usuario, confianza, seguridad, empatía, etc.²²

Claridad en la información: Es un derecho a recibir información precisa y fácil de entender sobre su salud, tratamientos, plan de salud, proveedores de atención e instalaciones de salud. Incluso si la persona habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental, o simplemente tiene algo que no entiende, tiene derecho a recibir ayuda para poder tomar decisiones libres y voluntarias sobre su atención médica y su participación en ella. , debidamente informados, dado que la persona y su familia necesitan conocer todas las opciones de tratamiento y decidir sobre su cuidado, incluso los familiares u otras personas de su elección pueden representarlos, en caso de que la persona no pueda tomar sus propias decisiones.²²

Cuidados estandarizados: Dentro de la formación del profesional de enfermería está el enfoque tanto científico como tecnológico además de un desarrollo ético, para ofrecer un cuidado integral, crítico, a través de competencias esenciales, que se desarrollan a través de normas y responsabilidades dentro del servicio de salud.²² Es decir, cuando el cuidado proporciona a problemas de salud de personas y familias, sus acciones deben estar orientadas a las demandas biológicas, sociales, espirituales y psicológicas de la persona.²³

3.2.1.3. Finalidad de la calidad del cuidado de enfermería

También se menciona que, dentro del servicio hospitalario, la enfermera ofrece servicios de apoyo efectivos con sentido humanitario dirigidos a la salud del paciente y la familia, con medidas de promoción, prevención, curación y rehabilitación. El papel del profesional de enfermería en el servicio hospitalario se considera muy importantes, sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de enfermería, comenzando con la evaluación, el estado

nutricional, el examen físico, el apoyo psicológico, la preparación de procedimientos y las actividades de manejo de pacientes de alto riesgo. Por otro lado, también el apoyo psicológico previo a la hospitalización que es fundamental para el paciente, por lo que debe recibir un trato amable, cálido que exprese palabras que le den seguridad y confianza para minimizar el nivel de ansiedad, nerviosismo o depresión que presenta a muchos en esta situación desconocida, explicando lo que se está haciendo y resaltando la importancia de su colaboración.²⁴

La enfermera siempre debe reflexionar en el trato que ofrece en el tratamiento del paciente, donde debe llamar al paciente por su nombre, tratar de construir una relación profesional con él, donde confié en preguntar sobre su condición, dolor, etc. Debe saber cómo hablar adecuadamente y escuchar al paciente para identificar posibles complicaciones clínicas, valorar si el paciente está utilizando sus facultades intelectuales o si están ensombrecidas para no solo tener un estado de claridad sino también su entrada en uno. Para valorar el proceso patológico, el enfermero debe brindar al paciente seguridad y así la calma, dando a conocer su nombre, brindándole una explicación precisa y adecuada de los procedimientos a realizar y distinguiendo la información de orientación clínica que explica la situación por el cual pasará; asimismo apoyar el esfuerzo y la cooperación del paciente con refuerzos positivos ya que este es un voto de confianza que lo anima a seguir adelante y mitigar los comentarios negativos de otros pacientes o familiares, ya que no solo aumentan su miedo sino que también son una fuente de gran incertidumbre.²⁵

3.2.1.5. Cuidado de enfermería en emergencia

Las labores de un profesional especializado en emergencias son múltiples: desde actuaciones hospitalarias y prehospitalarias, hasta atentados terroristas, pasando por accidentes de cualquier índole o eventos multitudinarios, hasta catástrofes naturales. Estos enfermeros desarrollan su trabajo de forma autónoma pero

coordinada con el equipo multidisciplinar que está presente en el lugar de los hechos, en situaciones de crisis en las que se pone en riesgo la vida de las personas, o esta se ve amenazada. La función principal, en el ámbito asistencial, es la aplicación de cuidados y técnicas avanzadas en soporte vital, siguiendo guías de actuación, protocolos y recomendaciones internacionales.²⁶

3.2.2 Satisfacción del paciente

3.2.2.1. Definición de la satisfacción del paciente

Según Sanz²⁷, la satisfacción del paciente es una terminología muy utilizada en la administración de la salud, es considerada como una medida la cual indica si se cumple con la cobertura de las necesidades como de las expectativas del paciente.

Por otro lado, se dice que es la satisfacción del paciente se determina mediante la percepción de las cualidades del servicio ofrecido, en base de sus expectativas. Esta complacencia mayormente implica un aspecto emocional y psicológico de la persona, es un juicio basado en experiencias pasadas, un estándar que debe ser superado para obtener una alta satisfacción.²⁸

Asimismo, es entendida esta como la obtención de una respuesta satisfactoria a las expectativas que se había planteado en base a las exigencias del sistema de salud y la población.²⁹

De igual manera se menciona que la satisfacción es una actitud perceptiva que puede estar en contra del sistema de atención de la salud, en general, una reacción contra el comportamiento de la instalación de salud o del proveedor, o una evaluación personal de una experiencia específica en relación al servicio ofrecido. La satisfacción es una actitud que involucra tanto un componente emocional como intelectual resultado en una reacción.³⁰

Dentro del mismo contexto se puede mencionar que la satisfacción del paciente, es una comparación de sus expectativas con la percepción que tenga del servicio recibido, donde incluye elementos como el trato del personal, la información clara, el cuidado oportuno

entre otros, con el fin de cubrir con sus necesidades respecto a su salud.

3.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Dentro de las dimensiones se tiene las siguientes³¹:

Elementos tangibles: Son componentes considerados como externos, percibidos por el usuario de los hospitales, que intervienen en la gestión eficaz del servicio ofrecido.³²

También son elementos complementarios en la atención y cuidado de los usuarios de la salud que posibilitan una agradable estadía temporal. Son los elementos que el usuario percibe del servicio en general, desde las condiciones de la sala de espera, pasando por su consulta, hasta el trato que recibe por parte del personal de salud.³³

Fiabilidad: Esta dimensión hace referencia a la actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa. Tomando en consideración las siguientes características.³³

Es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. La fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto.³⁴

Capacidad de respuesta: Se puede definir por la aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción en caso de encontrarse con un suceso que pueda afectar su integridad física o bienes materiales. La capacidad de respuesta durante la ocurrencia de una emergencia es importante, ya que se debe contar con planes que permitan reaccionar pronta y adecuadamente, según el tipo y características de los eventos.³⁵

En este componente, enfermeras y médicos deben mostrar celeridad y espíritu servicial, ya que el paciente ha soportado la espera, por lo que requieren atención inmediata.

Seguridad: Es un elemento fundamental en el cuidado de la salud porque de él depende crear la credibilidad, la confianza y la garantía

del servicio de salud que se ofrecer a los pacientes, para que ellos también se sientan seguros con lo que el diagnóstico que se le brinda, así como el tratamiento a desarrollar.³²

Empatía: Se trata de conocer y comprender lo que el usuario o paciente solicita, con énfasis en la comprensión de sentimientos del paciente, por eso la atención debe adecuarse a las necesidades del paciente, de tal manera que el personal de atención demuestre dichas habilidades en u cuidado que se brinda de manera integral.³² Comprender las circunstancias, los sentimientos y las necesidades de los pacientes es fundamental para iniciar una relación terapéutica. La base de esta actitud es la empatía, porque es el atributo que le da al enfermero la capacidad de comprender verdaderamente a la otra persona. Por lo tanto, la empatía es importante en cualquier relación entre enfermera y paciente.³⁶

3.2.2.3. Factores de la satisfacción del paciente

Entre los factores a tomar en cuenta para evaluar la satisfacción de usuario sobre los servicios de salud es la capacidad técnica del personal de salud, las ventajas en términos de costos que se obtienen en la búsqueda de un profesional de la salud, la relación interpersonal entre ambos, lo que es un factor importante para que el usuario perciba el grado de satisfacción con el servicio que recibe. asiste.³⁷

Asimismo, la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de buena calidad, de tal forma que determina si el usuario sigue recibiendo los servicios o los cambia por otros. La medición de la satisfacción con los servicios de salud recibidos es uno de los métodos que se puede utilizar para evaluar la calidad de la atención ofrecida, pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud al expresar su percepción y valores de los servicios.

3.2.2.4. Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes en los mercados de la salud es de gran importancia porque se ha comprobado que un paciente satisfecho tiene más probabilidades de seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por tanto, se fortalece para mejorar la salud. Para que sea tan cómodo es lo primero para ser feliz que el paciente debe estar porque debe lograr todas sus expectativas y la mejora de las mismas. Para que un paciente de un hospital en un servicio de atención se sienta satisfecho con la calidad de la atención.³⁰

3.2.2.5. Elementos de la satisfacción del paciente

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que se pueda saber cómo los pacientes definen la calidad de los servicios recibidos. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que se puede ser capaz de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. De manera que se tiene los siguientes elementos³⁸:

Disponibilidad: es el grado de en el que el servicio es accesible para los pacientes tanto en tiempo como en recursos.

Accesibilidad: es el nivel en el que los servicios son brindados a los pacientes, y es ofrecido de forma oportuna.

Cortesía: es una actitud el cual es expresado por el personal de salud con el paciente donde demuestra educación y tiene la capacidad de reconocer ello considerando las emociones del paciente o de su contraparte.

Agilidad: es el nivel de rapidez con el cual se desarrolló n servicio o una acción de manera eficiente.

Confianza: es la sensación de que el servicio será ofrecido con una cierta calidad antes de experimentarlos, en base a las experticias pasados con el mismo servicio o proveedor de salud.

Competencia: Es el desarrollo de ciertas habilidades y conocimientos en función del cumplimiento de responsabilidades o funciones.

Comunicación: es el proceso por el cual la información es transmitida entre el proveedor de salud y el paciente, donde muchas veces es dado de una forma errónea, por lo que no se realiza de una manera esencial y no técnica.

3.3. Marco conceptual

Amabilidad: Es el comportamiento de la persona que se caracteriza por la cortesía y pasividad, la complacencia y afectuosidad, que proyecta en otra persona, es un elemento clave en las interrelaciones.³⁹

Atención individualizada: Este componente hace referencia a la atención que se le brinda al usuario de manera personal.²⁹

Confianza: Es la creencia en que una persona o grupo será capaz de la realización de una acción o un resultado que es deseado.³⁹

Infraestructura: Son los medios técnicos e instalaciones que tienen como objetivo facilitar o desarrollar una actividad determinada, brindando confort y seguridad a quienes trabajan en dicha asociación, así como aquellos que necesiten los beneficios de dicha actividad.³³

Interrelación: Son asociaciones entre dos o más personas, pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.³⁹

Limpieza: Es un elemento importante en la atención sanitaria, y en cualquier servicio o actividad, pero más aún en actividades donde se brinde un servicio que involucre la salud de las personas.¹⁸

Tiempo de atención: Se refiere al rango de tiempo que el especialista de salud atiende al usuario de acuerdo a las citas programadas o urgencia del caso.³⁹

IV. METODOLOGÍA

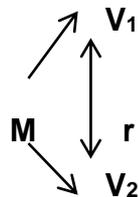
4.1 Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de la investigación fue básica y transversal, porque tiene el propósito de encontrar el conocimiento, para poder comprender los fenómenos a investigar, además de ser en un determinado tiempo y lugar.⁴⁰

Siendo de nivel correlacional; el cual busca conocer el nivel de relación que existe entre las variables de estudio.⁴⁰

4.2 Diseño de la Investigación

El estudio presentó un diseño no experimental, descriptivo correlacional; la cual es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Asimismo, es descriptivo correlacional, porque se pretende describir las variables en sus componentes principales además de poder estudiar el grado de relación que se presenta entre ellas y poder establecer un patrón de comportamiento.⁴¹ En este sentido la investigación respondió al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

V₁ = Calidad del cuidado de enfermería

V₂ = Satisfacción del paciente

r = relación entre las variables

4.3 Población y muestra

Población

Según Hernández et al⁴⁰; la población es una asociación que se definen por tener características similares y son consecuentes de una misma realidad estudiada.

La investigación tuvo como población a 118 pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Muestra

Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.⁴¹

Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

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

Donde:

- N : Población (118)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{118 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(118 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 90$$

La investigación tuvo como muestra a 90 pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Criterios inclusión

- Pacientes que desearon participar
- Pacientes hospitalizados
- Pacientes con capacidad para responder

Criterios de exclusión

- Pacientes que no desearon participar
- Pacientes que no estuvieron hospitalizados
- Pacientes con capacidad para responder limitada

Muestreo

En la presente investigación el muestreo es probabilístico aleatorio simple, probabilístico porque la obtención de la muestra se hizo a través de una fórmula y aleatorio simple debido a que cualquier integrante de la muestra tuvo las mismas posibilidades de ser elegidos.

4.4 Hipótesis general y específicas

4.4.1 Hipótesis general

H_a: Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

4.4.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_a: Existe una relación directa entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe una relación directa entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 3

H_a: Existe una relación directa entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis específica 4

H_a: Existe una relación directa entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

H₀: No existe una relación directa entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

4.5 Identificación de las variables

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Dimensiones

- Puntualidad
- Trato humano
- Claridad en la información
- Cuidados estandarizados

Variable 2: Satisfacción del paciente

Dimensiones

- Elementos Tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

4.6 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del cuidado de enfermería	Según la Organización Mundial de la Salud ¹⁸ , la calidad del cuidado son las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el paciente donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente.	La variable calidad del cuidado de enfermería, fue operacionalizada mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones (puntualidad en atención; trato humano; claridad en la información; cuidados estandarizados) establecidas en las bases teóricas.	Puntualidad en atención	Horario Citas	Escala ordinal
			Trato humano	Respeto Amabilidad Empatía Paciencia Tolerancia	
			Claridad en la Información	Comunicación Orientación	
			Cuidados estandarizados	técnica procedimiento desempeño de enfermería	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	La satisfacción del paciente se determina mediante la percepción de las cualidades del servicio ofrecido, en base de sus expectativas. ³⁰	La variable Satisfacción del paciente, fue operacionalizada mediante un cuestionario que fue estructurado en función de las dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta; seguridad; empatía) establecidas en las bases teóricas	Elementos Tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	Escala ordinal
			Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto	
			Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	
			Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	
			Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	

4.7 Recolección de datos

Se hizo todo el trámite ingresando documentos y solicitudes al jefe de oficina de investigación y Docencia, Red prestación Almenara. Solicitando de evaluación y aprobación de proyecto de investigación. Declaraciones jurada consentimiento informado para estudio observacionales, además de dar examen ambas alumnas (CRI) con puntuación aprobatoria + 14 puntos. Nota aprobatoria. (15.65).

De manera que la técnica que se utilizó fue la siguiente:

Encuesta: Es una técnica social que sirve para establecer e identificar las características de un hecho a estudiar mediante preguntas de un contexto cerrado, permiten investigar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.⁴¹

Por lo que se trabajó con los siguientes instrumentos:

Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería:

Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería; teniendo un total de 36 ítems estructurados en función de sus dimensiones: puntualidad en atención; trato humano; claridad en la información y cuidados estandarizados. Se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería
Autor(a):	Castro, Moreno y Paredes (2016)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	40 minutos
Muestra:	90 participantes
Dimensiones:	Puntualidad en atención Trato humano Claridad en la información Cuidados estandarizados

Escala	Si (2)
valorativa:	No (1)
Validez	Juicio de expertos 97.33%
Confiabilidad	Coeficiente de Cronbach 0.88

Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente: Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de la satisfacción del paciente; teniendo un total de 24 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía

Se anexa la ficha técnica del mismo

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente
Autor(a):	Pérez (2018)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de satisfacción del paciente
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	25 minutos
Muestra:	90 participantes
Dimensiones:	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Escala valorativa:	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Validez	Juicio de expertos
Confiabilidad	Coeficiente de Cronbach 0.96

Luego de ello se realizó el análisis e interpretación de datos, el cual se da inicio al concluir la recolección de los datos. El investigador en posesión de un cúmulo de información, procedió a organizar la información que permita extraer conclusiones para así poder responder a las interrogantes que llevaron a realizar la investigación.

Una vez obtenidos los datos se procedió a su análisis considerando los siguientes pasos:

1° Codificación: La información fue seleccionada y se generó códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

2° Calificación: Consistió en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

3° Tabulación de datos: En este proceso se elaboró una data donde se encuentran todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos que permitieran conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizó la media aritmética y desviación estándar.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulados los datos se presentaron en tablas y figuras, estos fueron interpretados en función de la variable.

Para ver la correlación entre las variables se empleó un coeficiente de correlación, que mide el grado de asociación entre dos variables.

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través de los métodos estadísticos.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

Tabla 1.
Datos sociodemográficas

Características	n= 90	%
Edad		
18 a 25 años	19	21.11%
26 a 33 años	23	25.56%
34 a 41 años	25	27.78%
42 a más años	23	25.56%
Sexo		
Masculino	47	52.22%
Femenino	43	47.78%
Estado civil		
Soltero(a)	52	57.78%
Casado(a)	24	26.67%
Viudo(a)	5	5.56%
Divorciado(a)	9	10.00%
Grado de instrucción		
Superior	36	40.00%
Secundaria	45	50.00%
Primaria	7	7.78%
Sin educación	2	2.22%
Total	90	100.00%

Fuente: Base de datos

Tabla 2.
 Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	17.78%
Regular	53	58.89%
Buena	21	23.33%
Total	90	100.00

Fuente: Data de resultados.

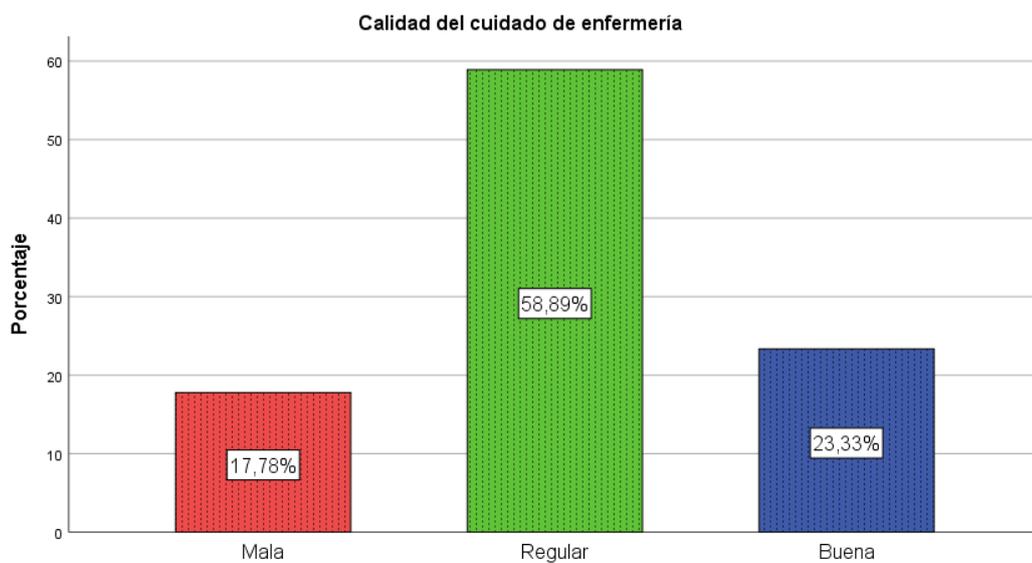


Figura 1. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 3.

Dimensión puntualidad de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	22	24.44%
Regular	40	44.44%
Buena	28	31.11%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

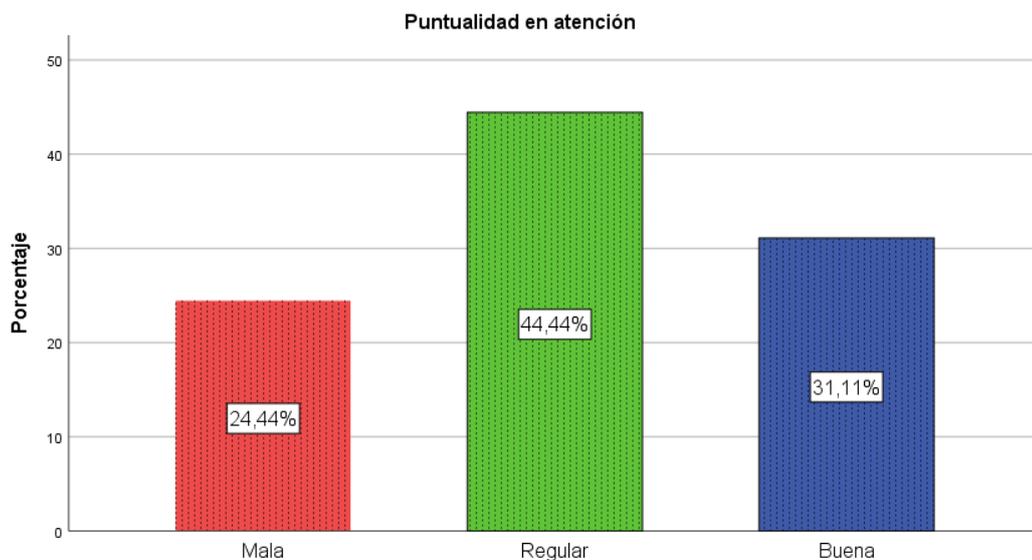


Figura 2. Dimensión puntualidad de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 4.

Dimensión trato humano de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	25	27.78%
Regular	36	40.00%
Buena	29	32.22%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

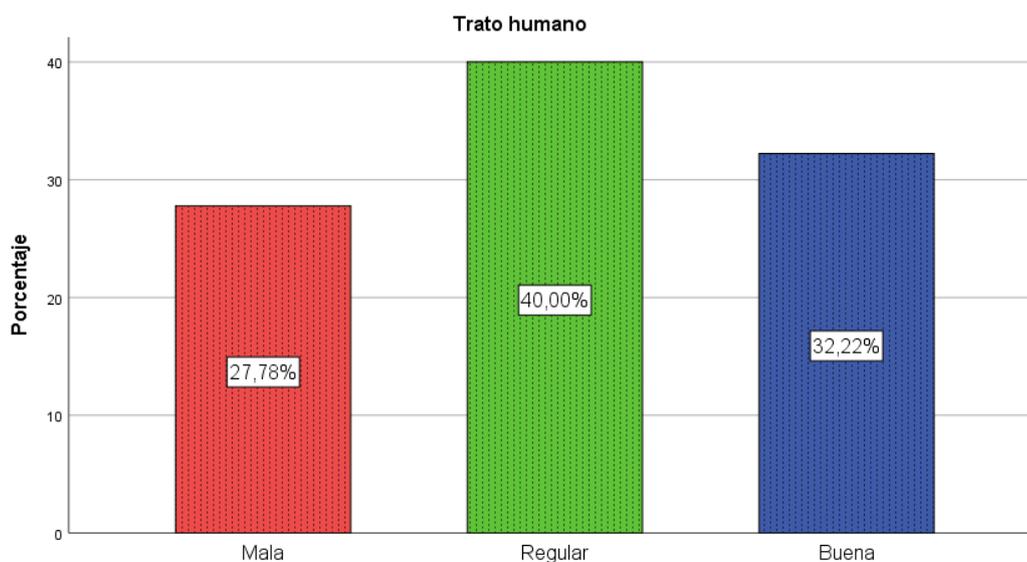


Figura 3. Dimensión trato humano de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 5.

Dimensión claridad en la información de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	23	25.56%
Regular	39	43.33%
Buena	28	31.11%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

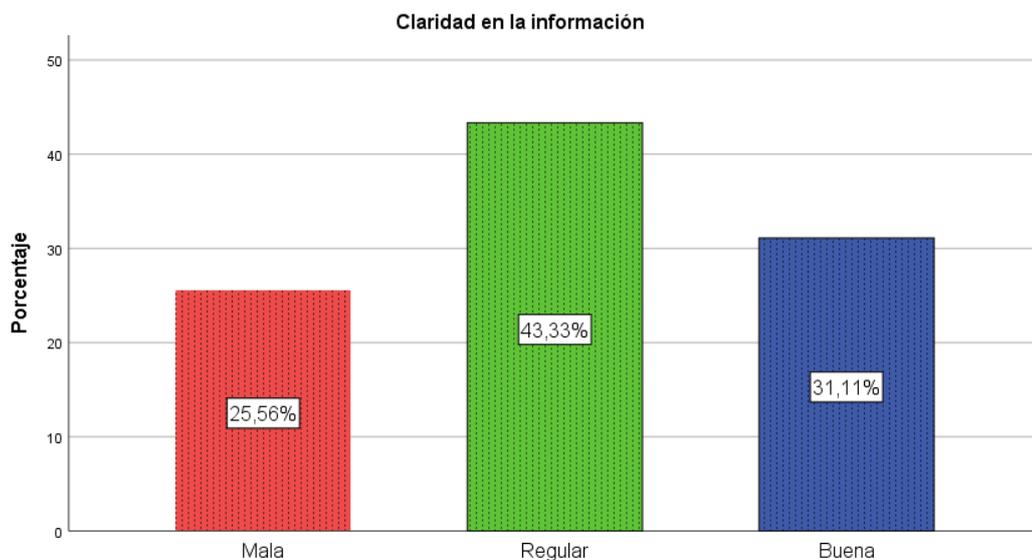


Figura 4. Dimensión claridad en la información de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 6.

Dimensión cuidados estandarizados de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	22	24.44%
Regular	39	43.33%
Buena	29	32.22%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

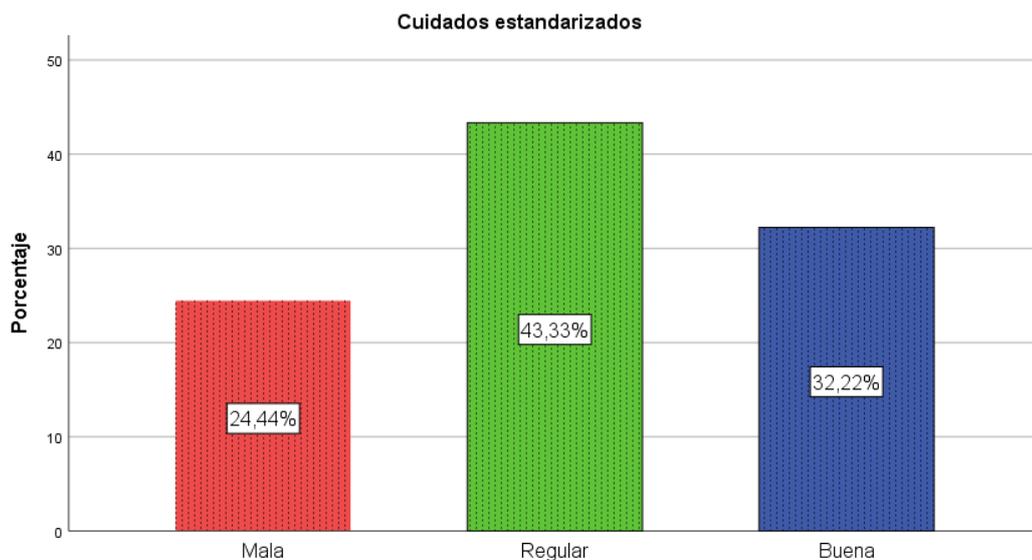


Figura 5. Dimensión cuidados estandarizados de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 7.

Satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	17	18.89%
Satisfacción intermedia	47	52.22%
Satisfacción completa	26	28.89%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

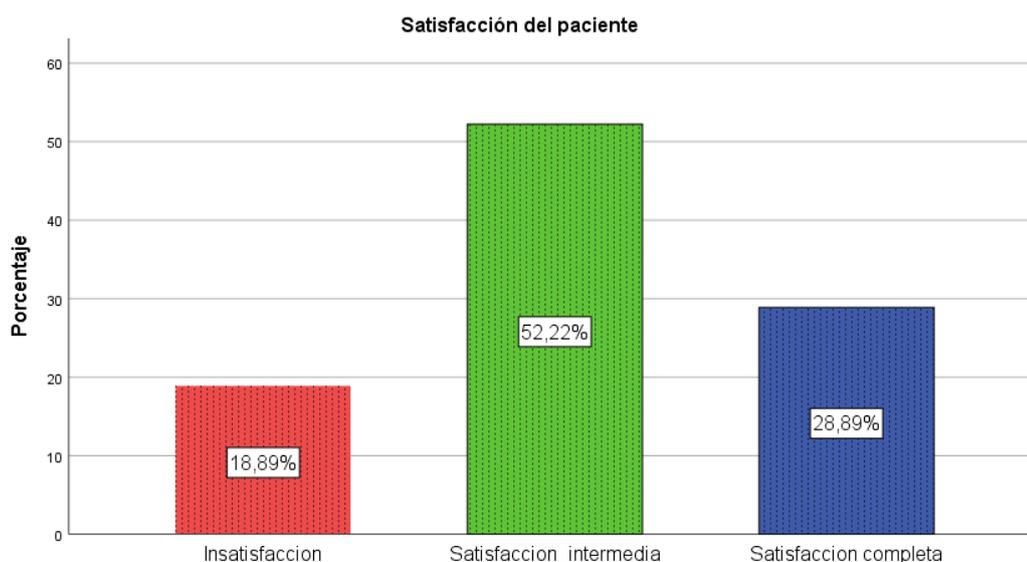


Figura 6. Satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 8.

Dimensión elementos tangibles de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	18	20.00%
Satisfacción intermedia	44	48.89%
Satisfacción completa	28	31.11%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

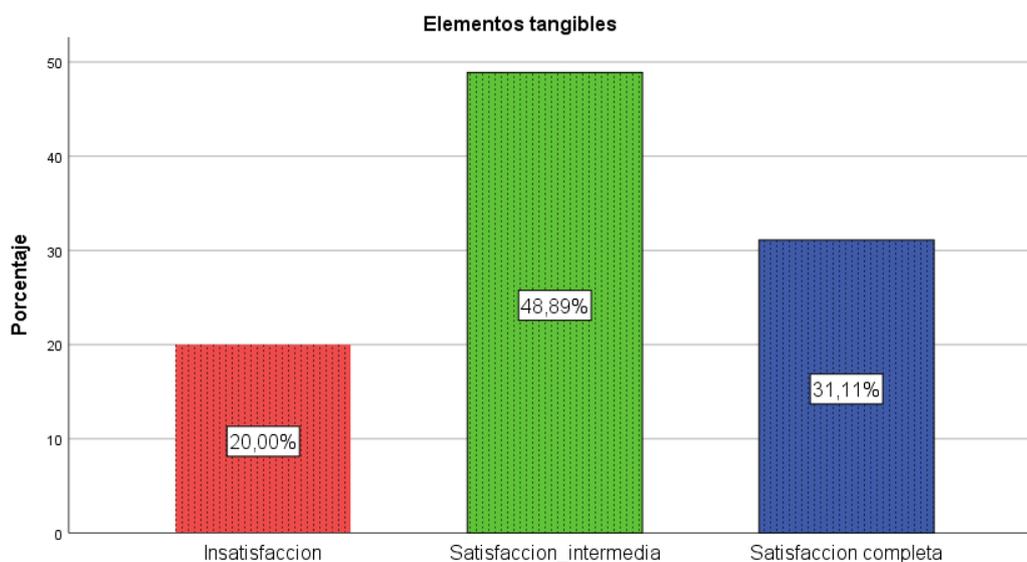


Figura 7. Dimensión elementos tangibles de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 9.

Dimensión de seguridad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	22	24.44%
Satisfacción intermedia	39	43.33%
Satisfacción completa	29	32.22%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

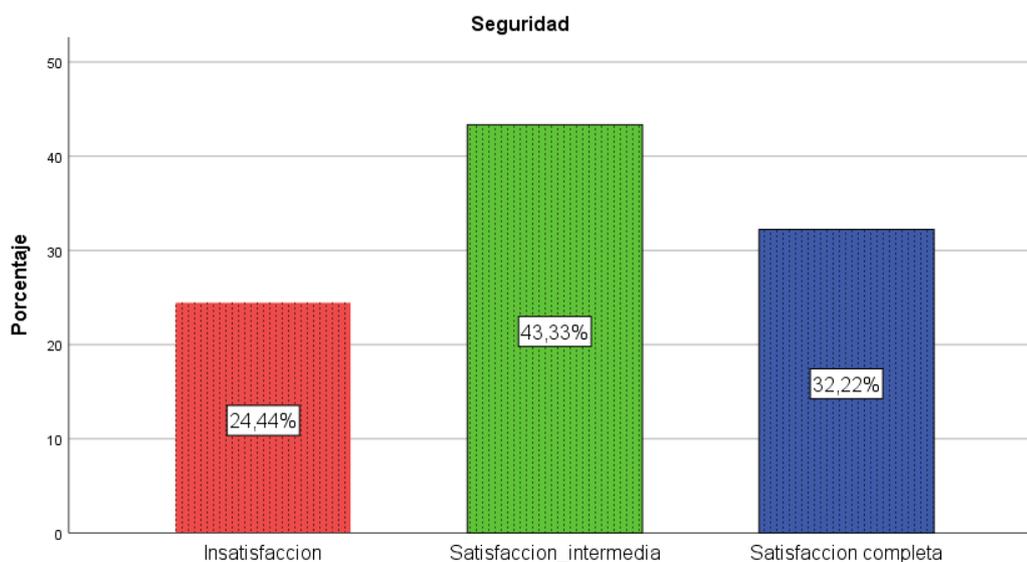


Figura 8. Dimensión de seguridad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 10.

Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	22	24.44%
Satisfacción intermedia	41	45.56%
Satisfacción completa	27	30.00%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

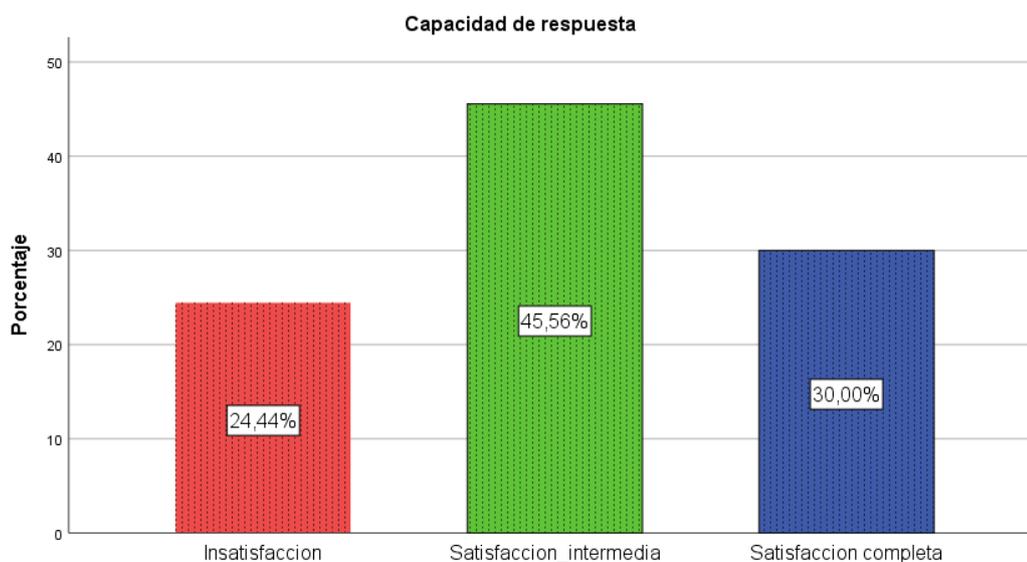


Figura 9. Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 11.

Dimensión fiabilidad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	21	23.33%
Satisfacción intermedia	42	46.67%
Satisfacción completa	27	30.00%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

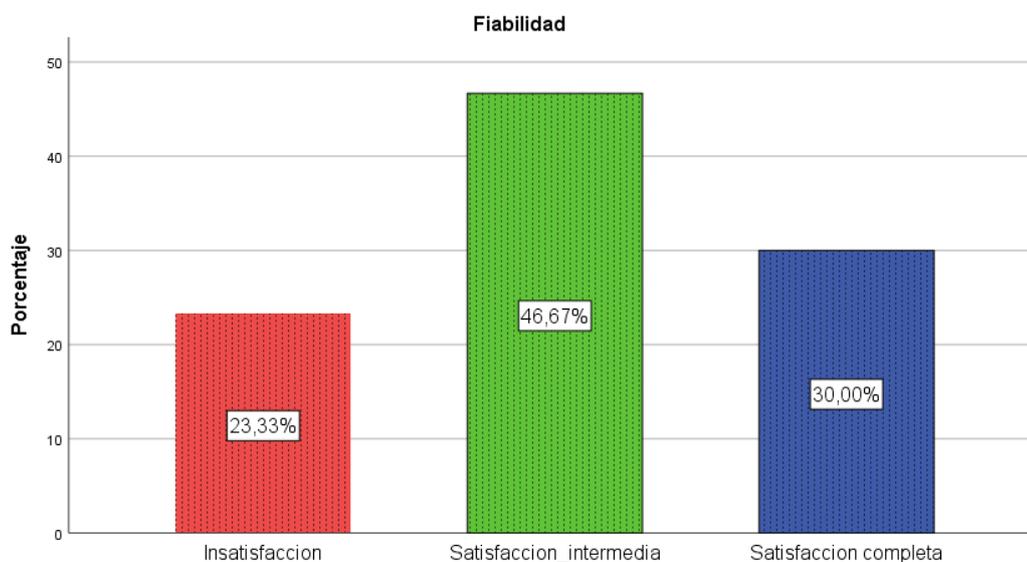


Figura 10. Dimensión fiabilidad de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Tabla 12.

Dimensión empatía de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	21	23.33%
Satisfacción intermedia	41	45.56%
Satisfacción completa	28	31.11%
Total	90	100.00%

Fuente: Data de resultados.

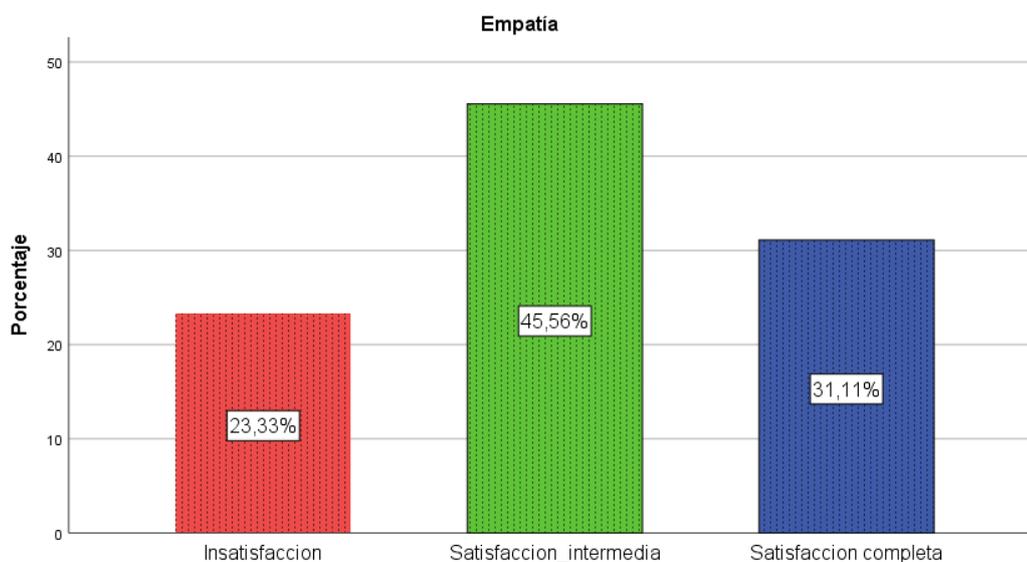


Figura 11. Dimensión empatía de la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

5.2 Interpretación de resultados

En la tabla 2, se observa que el 17.78% percibió una calidad del cuidado de enfermería en un nivel malo, el 58.89% regular y el 23.33% bueno. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes hospitalizados perciben una calidad del cuidado de enfermería en un nivel regular.

En la tabla 3, se observa que el 24.44% percibió una puntualidad en atención en un nivel malo, el 44.44% regular y el 31.11% bueno. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes hospitalizados perciben una puntualidad en atención en un nivel regular.

En la tabla 4, se halló el 27.78% perciben un trato humano en un nivel malo, el 40.00% regular y el 32.22% bueno. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes hospitalizados perciben un trato humano en un nivel regular.

En la tabla 5, el 25.56% percibió una claridad en la información en un nivel malo, el 43.33% regular y el 31.11% bueno. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes hospitalizados perciben una claridad en la información en un nivel regular.

En la tabla 6, se halló que el 24.44% percibió un cuidado estandarizado en un nivel malo, el 43.33% regular y el 32.22% bueno. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes hospitalizados perciben un cuidado estandarizado en un nivel regular.

En la tabla 7, se observa que el 18.89% presentó insatisfacción, el 52.22% presentó una satisfacción intermedia y el 28.89% presenta una satisfacción completa. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes hospitalizados en emergencia, presentaron una satisfacción intermedia.

En la tabla 8, el 20.00% presentó una insatisfacción de los elementos tangibles, el 48.89% una satisfacción intermedia y el 31.11% una satisfacción completa. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes presentan una satisfacción intermedia de los elementos tangibles.

En la tabla 9, el 24.44% presenta una insatisfacción de la seguridad, el 43.33% una satisfacción intermedia y el 32.22% una satisfacción completa. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes presentan una satisfacción intermedia de la seguridad.

En la tabla 10, se detalla que el 24.44% presenta una insatisfacción de la capacidad de respuesta, el 45.56% una satisfacción intermedia y el 30.00% presenta una satisfacción completa. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes presentan una satisfacción intermedia de la capacidad de respuesta.

En la tabla 11, la estadística de resultados refirió que el 23.33% presenta una insatisfacción de la fiabilidad, el 46.67% una satisfacción intermedia y el 30.00% una satisfacción completa. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes presentan una satisfacción intermedia de la fiabilidad.

En la tabla 12, el 23.33% presenta una insatisfacción de la empatía, el 45.56% una satisfacción intermedia y el 31.11% una satisfacción completa. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los pacientes presentan una satisfacción intermedia de la empatía.

VI ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivos de los resultados

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables, así como de sus dimensiones. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Tabla 13.

Estadísticos descriptivos de la variable calidad del cuidado de enfermería

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Calidad del cuidado de enfermería	90	0	36	17,31	7,578
Puntualidad en atención	90	0	6	2,98	1,696
Trato humano	90	0	10	4,62	2,452
Claridad en la información	90	0	10	4,84	2,490
Cuidados estandarizados	90	3	9	5,42	1,366
N válido (por lista)	90				

Tabla 14.

Estadísticos descriptivos de la variable calidad del cuidado de enfermería

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Satisfacción del paciente	90	6	17	11,37	2,758
Elementos tangibles	90	5	15	9,14	2,226
Fiabilidad	90	6	15	9,31	2,257
Capacidad de respuesta	90	0	10	4,87	2,509
Seguridad	90	31	68	44,49	9,352
Empatía	90	5	15	9,24	2,602
N válido (por lista)	90				

Tabla 15
Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Puntualidad en atención	Trato humano	Claridad en la información	Cuidados estandarizados	Calidad del cuidado de enfermería	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del paciente
N		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Parámetros normales ^{a,b}	Media	48,71	41,35	42,31	12,33	76,32	19,12	41,35	41,75	38,75	76,41	41,12
	Desviación estándar	4,425	4,452	3,785	4,121	3,789	5,901	5,111	4,245	4,741	5,760	5,473
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,139	,148	,301	,241	,109	,201	,303	,214	,138	,200	,121
	Positivo	,074	,075	,199	,175	,198	,179	,150	,200	,179	,122	,178
	Negativo	-,021	-,046	-,034	-,034	-,004	-,083	-,046	-,046	-,034	-,004	-,004
Estadístico de prueba		,245	,342	,434	,431	,424	,489	,569	,646	,546	,446	,235
Sig. asintótica (bilateral)		,002 ^c	,001 ^c	,000 ^{c,d}	,000 ^{c,d}	,000 ^{c,d}	,002 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,001 ^c	,001 ^c	,000 ^{c,d}

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,728**
		N	90
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,728**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	90

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima; con un valor de correlación de 0.728; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación directa entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Puntualidad en atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Puntualidad en atención	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima; con un valor de correlación de 0.650; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación directa entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Trato humano	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Trato humano	1,000	,478**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente	,478**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre el trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima; con un valor de correlación de 0.478; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación directa entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Claridad en la información	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Claridad en la información	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima; con un valor de correlación de 0.595; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación directa entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Cuidados estandarizados	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Cuidados estandarizados	Coefficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre los cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima; con un valor de correlación de 0.526; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

6.2 Comparación resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable calidad del cuidado (Puntualidad, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados), con la variable satisfacción del paciente hospitalizado.

La mayor limitante de la investigación es que solo se aplica al paciente hospitalizado y no a otros servicios. Además, es necesario recordar que Los cuestionarios utilizados han sido preparados para las características de los pacientes hospitalizados.

Se ha logrado determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.728.

En cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería el 58.89% se ubica dentro de la categoría de regular; estos resultados se comparan con los obtenidos por Largo⁹, quien señala que la calidad de atención fue mucho mejor de lo que esperaban en todas las variables evaluadas, siendo más bajos los porcentajes en relación a la información que da la enfermera sobre la higiene corporal en un 64.3%, la alimentación en un 77.1% y las actividades diarias en un 70.0%, lo que presenta una concordancia con los resultados de la presente investigación donde la calidad de la atención fue regular según la mayoría; así también el estudio se compara con Pozo et al¹⁰, en su estudio logró evidenciar que el 70%, están satisfechos con la calidad del cuidado recibido por los profesionales de enfermería. Estos resultados se muestran porque se están cumpliendo con los parámetros y estándares durante la atención del paciente, pero aún hay un cierto descontento con dicha atención es

por ello que se debe seguir mejorando principalmente el trato humanizado y la claridad de la información que son las problemáticas más presentes en la mayoría de instituciones de salud. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en la Organización Mundial de la Salud¹⁸, quienes menciona que la calidad del cuidado son las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el paciente donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente.

En cuanto a la variable satisfacción del paciente el 18.89% presentó insatisfacción, el 52.22% presentó una satisfacción intermedia y el 28.89% presenta una satisfacción completa; estos resultados se comparan con los obtenidos por Vizcaino et al⁸, quien señalan que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio fue regular y depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud de la institución, lo que concuerda con los niveles de satisfacción obtenidos en la presente investigación; así también se compara con el estudio de Cortez et al¹¹, quienes obtuvieron que existe una insatisfacción del 84.94% y un 15.06% de satisfacción. De manera que es importante desarrollar estrategias pertinentes que logren mejorar la satisfacción de los pacientes reforzando la calidad del cuidado ofrecida por el profesional de enfermería. En cuanto a la información teórica logra fundamentarse en Centurión³⁰, quien refirió que la satisfacción del paciente se determina mediante la percepción de las cualidades del servicio ofrecido, en base de sus expectativas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Primera:** Se ha logrado determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.728, con un valor de significancia de $p=0.000$
- Segunda:** Se ha logrado identificar la relación entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.650, con un valor de significancia de $p=0.000$
- Tercera:** Se ha logrado identificar la relación entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.478, con un valor de significancia de $p=0.000$
- Cuarta:** Se ha logrado identificar la relación entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.595, con un valor de significancia de $p=0.000$
- Quinta:** Se ha logrado identificar la relación entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0.526, con un valor de significancia de $p=0.000$

Recomendaciones

- Primera:** A los pacientes hospitalizados utilizar los canales de comunicación para expresar que opinan del servicio brindado y así las autoridades y profesionales de salud puedan tomar las acciones respectivas para mejorar el cuidado de la enfermera con capacitaciones y un monitoreo constante.
- Segunda:** A los pacientes hospitalizados, exigir a los profesionales de enfermería que sean puntuales con los procesos en su atención, tanto en su cuidado, medicación y otros, sabiendo que es responsabilidad del profesional atenderlos como ha sido programado, en todo caso si existe un incumplimiento comunicar a su familiar y este se comunicara con la jefa de enfermería.
- Tercera:** A los pacientes hospitalizados, comunicar alguna dolencia tanto física como emocional al profesional de enfermería ya que él sabrá comprender y apoyar, porque parte de sus funciones se desarrollan bajo un aspecto humanista, por lo tanto, lo cuidaran a nivel físico, pero también emocional, asegurando una atención de calidad e integral.
- Cuarta:** A los pacientes hospitalizados cuando el profesional de enfermería le brinde información solicitar que lo hagan con términos más adecuados y sencillos para evitar confusiones en el proceso y lograr una mayor comprensión de su parte sobre los procedimientos y cubrir todas las dudas posibles.
- Quinta:** A los pacientes hospitalizados, solicitar siempre el diagnóstico o el detalle de cómo está evolucionando en cuanto a su salud a los profesionales de enfermería, con el fin de estar pendiente de su situación, además solicitar una charla sobre que normas y estándares deben cumplir sus cuidadoras en cuanto al servicio en hospitalización y así poder reclamar o exigir ciertos estándares de manera pertinentemente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. [Citado el 20 Enero del 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero rev. Facsalud [Internet] 2020 [Citado el 20 Enero del 2021]. 4(7) pp. 11 – 22. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
3. OMS. Seguridad del paciente. Organización Mundial de la Salud. 2019. [Internet] 2019 [citado el 20 Enero del 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
4. García M, Hernández Y, Arana B, García A. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. Rev. Horz. Salud. [Internet] 2011 [citado el 20 Enero del 2021] 1(2) pp 55-56 Disponible en: http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD_DEL_CUIDADO_DE_ENFERMERIA.pdf
5. Pat E, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2017 [Citado el 20 Enero del 2021]. 25(2):119-23 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
6. Díaz M. Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente post operado mediato [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2017 [Citado el 20 enero del 2021]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15927>
7. MINSA. Minsa fortalece servicios en establecimientos de salud de primer nivel en Lima Metropolitana. Ministerio de Salud [Internet] 2017

[Citado el 20 Enero del 2021]. Disponible de:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/13676-minsa-fortalece-servicios-en-establecimientos-de-salud-de-primer-nivel-en-lima-metropolitana>

8. Vizcaino A, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Rev. Horizonte sanitario [Internet] 2019 [Citado el 25 Enero del 2021]. 18(1) 27-33. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
9. Largo C. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2018 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30385>
10. Pozo T, Pupiales A. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo Diciembre 2015- Enero 2016. [Tesis para optar por el Título de licenciatura en enfermería] Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2016 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6212/1/T-UCE-0006-023.pdf>
11. Cortez I, Espinoza B. Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1115>
12. Tito V, Calderón R. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del profesional de enfermería en emergencias, Centro de Salud Ascensión. Huancavelica - 2017. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y desastres] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017 [Citado el 25 Enero del

- 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2787>
13. Rodríguez C. Calidad de vida desde la perspectiva del usuario y su grado de satisfacción sobre el cuidado de enfermería, Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en gerencia y administración en salud] Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo; 2018 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11788/2E514.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 14. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del instituto nacional de enfermedades neoplásicas Lima 2018. [Tesis para optar al grado académico de maestra en gerencia de servicios de salud] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en:
http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 15. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de cuarto nivel, Lima – 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [Citado el 25 Enero del 2021]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TESIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Freitas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet] 2014 [Citado el 26 Enero del 2021] 22(3):454-

60 Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

18. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, Lima, 2017. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Citado el 26 Enero del 2021] Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>
19. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [Citado 26 Enero del 2021] Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TE_SIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
20. González N, Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet] 2017 [Citado el 26 Enero del 2021] 25(3):173-80. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
21. Huaylla J, Oruna G. Evaluación del nivel de satisfacción de los padres con la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en los niños internados en emergencia pediátrica en el Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería en cuidados intensivos pediátricos] Lima: Universidad Peruana Unión; 2017 [Citado 28 Enero del 2021] Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/772/Janett_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
22. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. [Tesis para optar el título profesional de licenciada(o) en enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia del Perú;

- 2018 [Citado 4 Febrero del 2021] Disponible en:
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
23. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>.
24. López L. Percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de Hospitalización semi privado, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua Nicaragua Abril 2017. [Tesis para Optar al Título de Máster en Administración en salud.] Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7923/1/t966.pdf>
25. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Grupo Paradigma. [Internet] Enfermería de emergencias: del soporte vital básico a los desastres naturales. 2017 [Citado el 4 Febrero del 2021] Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/enfermeria-de-emergencias-del-soporte-vital-basico-a-los-desastres-naturales-DDIMPORT-053003/>
27. Sanz M. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Rev. Enferm Nefrol [Internet] 2017 [Citado el 4 Febrero del 2021] 20 (1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/enfro/v20n1/09_original8.pdf

28. De los Ríos J, Ávila T. Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente. Rev. Inv. y Ed. en Enf, [Internet]. 2017 [Citado el 8 Febrero del 2021] 22(2) pp. 128-137 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
29. López C, Luque I, Gómez V, Casas R, Crespo M. La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. Rev. Enferm Nefrol [Internet] 2016 [Citado el 8 Febrero 2021] 19(2): 66-75 Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842016000200004
30. Olortegui J. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. [Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión de servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 8 Febrero del 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1
31. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 8 Febrero del 2021] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
32. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia. [Internet] 2015 [Citado el 8 Febrero del 2021] Disponible en: <https://es.slideshare.net/isabelladiazbermeo/calidad-delaatencionensalud>
33. Viviano S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería oncológica] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Citado el 10 Febrero del 2021] Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

34. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. [Tesis tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 15 Febrero del 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Minaya J, Rodríguez A, Rospigliosi L, Uchazara B. Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [Citado el 15 Febrero del 2021] Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/948>
36. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Revista Avances en Enfermería. [Internet] 2017 [Citado 18 Febrero del 2021] 35(2) Bogotá May/Aug. Colombia. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121
37. Alfaro G. Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acude a la consulta externa en el centro de salud Itaù en el contexto de la interculturalidad Carapari 2011. [Tesis para optar el grado de especialista en interculturalidad y salud] Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2011 [Citado el 18 Febrero del 2021] Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf
38. Thompson I. La Satisfacción de la persona. [Internet]. 2012. [Citado el 18 Febrero del 2021]. Disponible en: https://www.promonegocios.net/#google_vignette
39. Agencia Valenciana de Salud. Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería. [Internet] 2014 [Citado el 18 Febrero del 2021] Disponible en: <http://www.aeesme.org/wp->

content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-
Enfermeria.pdf

40. Hernández R, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
41. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2021

AUTOR(ES): Yasmin Katherine Arias sueldo y Monica Elizabeth Cordova Borda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión trato</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación que existe entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación directa entre la dimensión puntualidad en atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p>	<p>Variable X: Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones – Puntualidad – Trato humano – Claridad en la información – Cuidados estandarizados</p> <p>Variable Y: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones – Elementos Tangibles – Fiabilidad – Capacidad de respuesta – Seguridad</p>	<p>Tipo: Básica, transversal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 118 pacientes</p> <p>Muestra: 90 pacientes</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de</p>

<p>humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre la dimensión trato humano y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la dimensión claridad en la información y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la dimensión cuidados estandarizados y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p>	<p>– Empatía</p>	<p>satisfacción del paciente</p>
---	---	--	------------------	----------------------------------

Anexo 2: Instrumento de medición

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Código:

Fecha:

Edad:

- a) 18-25 años
- b) 26-33 años
- c) 34-41 años
- d) 42 a más años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil:

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Viudo(a)
- d) Divorciado(a)

Grado de instrucción:

- a) Superior
- b) Secundaria
- c) Primaria
- d) Sin educación

Instrucciones: Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

Nº	ítem	si	no
PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN			
1	Se le atiende cuando usted lo necesita		
2	El tiempo de espera para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería.		
3	El tiempo de espera para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		
4	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado		
5	se le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda		
6	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
TRATO HUMANO			
7	El profesional de enfermería se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.		
8	Se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
9	El profesional de enfermería lo trata con el respeto adecuado		
10	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
11	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos		
12	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento		
13	El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		

14	El profesional de enfermería aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
15	El profesional de enfermería protege la privacidad de su información		
16	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN			
17	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir		
18	Su forma del profesional de enfermería hablar le hace sentir seguro y confiado		
19	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
20	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
21	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
22	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
23	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
24	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
25	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
26	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA			
27	Se lava las manos antes y después de atenderlo.		
28	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
29	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención		
30	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados		
31	Le informa los factores de riesgo encontrados		
32	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
33	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
34	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
35	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
36	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

Fuente: Castro C, Moreno C, Paredes H.²²

Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente

Código:

Fecha:

Instrucciones: Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

N	Calidad de atención	Bueno	Regular	Malo
Elementos tangibles				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el hospital?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			

14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
Seguridad				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
Empatía				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Fuente: Pérez A. ³¹

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Anexo 4: Escala de valoración del instrumento

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Escala/dimensiones	RANGO DE PUNTUACIONES	Evaluación de puntuación		
		Mala	Regular	Buena
Global	0-36	0-12	13-24	25-36
Puntualidad	0-6	0-2	3-4	5-6
Trato humano	0-10	0-3	4-6	7-10
Claridad en la información	0-10	0-3	4-6	7-10
Cuidados estandarizados	0-10	0-3	4-6	7-10

Variable 2: Satisfacción del paciente.

Escala/dimensiones	RANGO DE PUNTUACIONES	Evaluación de puntuación		
		Insatisfacción	Satisfacción intermedia	Satisfacción completa
Global	24-72	24-39	40-55	56-72
Elementos Tangibles	5-15	5-7	8-11	12-15
Fiabilidad	3-9	3-4	5-6	7-9
Capacidad de respuesta	6-18	6-9	10-13	14-18
Seguridad	5-15	5-7	8-11	12-15
Empatía	5-15	5-7	8-11	12-15

Anexo 5: Base de datos SPSS

Variable 1: calidad del cuidado de enfermería

ENCUESTADOS	DATOS GENERALES				PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN						TRATO HUMANO												CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN						CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA													
	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCIÓN	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36		
1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
2	4	1	4	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
3	1	1	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	
5	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
6	4	1	3	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	4	2	1	3	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
8	2	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	4	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	
10	3	1	2	4	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1		
11	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	4	2	4	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	
15	2	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
16	2	1	4	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1		
17	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	3	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

19	4	2	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1							
20	2	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0							
21	3	1	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0						
22	4	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1						
23	3	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1						
24	3	2	1	2	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1					
25	2	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1						
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0						
27	3	2	4	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0			
28	3	1	4	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1						
29	3	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0					
30	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0		
31	4	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1				
32	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
33	2	1	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1		
34	3	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1				
35	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0				
36	3	2	1	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1		
37	1	2	1	2	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1		
38	3	2	2	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1		
39	2	1	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1		
40	2	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1		
41	4	2	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1			
42	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
43	3	1	3	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1		
44	2	2	3	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

45	3	2	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1					
46	4	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1				
47	3	1	2	2	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0					
48	4	2	2	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1					
49	2	2	2	2	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1					
50	3	1	1	2	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0						
51	2	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1					
52	4	2	1	2	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1					
53	2	2	1	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1					
54	2	2	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1						
55	2	1	2	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0					
56	3	1	2	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1						
57	2	1	1	2	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1				
58	4	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0			
59	3	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0					
60	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0				
61	4	2	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0					
62	4	2	2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1				
63	2	2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
64	4	2	4	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
65	1	1	1	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0					
66	1	2	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1				
67	2	1	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
68	3	2	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
69	4	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	
70	1	2	1	2	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1

Variable 2: satisfacción del paciente

Encuestados	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24
1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1
2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3
4	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2
5	3	2	2	2	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2
7	3	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3
8	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
9	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	3	1	1	1	2	3	3
10	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3
11	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3
12	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	2
13	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2
14	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3
15	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3
16	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2
17	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	3
18	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3
19	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3
20	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2
21	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3
22	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3
23	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
24	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
25	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
26	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
27	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
29	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
30	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
31	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2
32	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3
33	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1

34	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2
35	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
36	1	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2
37	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
38	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
39	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
40	1	2	3	1	3	2	1	2	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
41	2	1	2	3	1	2	3	2	1	3	3	1	2	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1
42	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2
43	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
44	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
45	1	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1
46	1	1	3	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
47	1	3	1	2	1	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3
48	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2
49	3	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3
50	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
51	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
52	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
53	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
54	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
55	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
56	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
57	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
58	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
59	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
60	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
61	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
62	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
63	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
64	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
65	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2
66	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
67	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
68	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
69	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
70	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
71	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1

72	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
73	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
74	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
75	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
76	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
77	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
78	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
79	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
81	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
82	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
83	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
84	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
85	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
86	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
87	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
88	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
89	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2

Anexo 6: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificada con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la tesis titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA - 2021**, la cual pretende determinar la relación que existe entre Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado, con ello autorizo se me pueda realizar una entrevista y aplicar el instrumento compuesto por dos encuestas (cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería y cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente), comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos, además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco seme beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

FIRMA DE LA INVESTIGADORAS:

Yasmin Katherine Arias sueldo

DNI. 45837129

FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN

FIRMA DE LA INVESTIGADORAS:

Mónica Elizabeth Córdova Borda

DNI. 42578870

Constancia de aplicación

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CONSTANCIA

LA DIRECTORA LUCIA DEL PILAR LOZANO VELASQUEZ DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que la **bach. Yasmin Katherine ARIAS SUELDO** y la **bach. Monica Elizabeth CORDOVA BORDA**, estudiante(es) del Programa Académico de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, con su tesis titulada: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA - 2021**; aplicaron de manera satisfactoria sus instrumentos de investigación en esta institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.

11 de marzo del 2021


LUCIA LOZANO VELASQUEZ
EP: 14007
C.E. DE SERVICIO
Hospital Guillermo Almenara Irigoyen
ESSALUD

Anexo 7: Informe de turnitin al 28% de similitud

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
8	www.aselered.org	

Otras evidencias



**Explicamos al
paciente sobre el
consentimiento
informado**

