



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del  
paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche,  
Arequipa 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORAS:**

Choquehuanca Mamani, Alejandra Antonieta ([orcid.org/0000-0003-1772-1149](https://orcid.org/0000-0003-1772-1149))

Condori Apaza, Ruby Franceline ([orcid.org/0000-0001-7563-2086](https://orcid.org/0000-0001-7563-2086))

**ASESORA:**

Mg. Calle Samaniego, Ingrid Magaly ([orcid.org/0000-0003-3208-7107](https://orcid.org/0000-0003-3208-7107))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Mental

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos del presente trabajo a nuestra familia que siempre estuvo apoyándonos desde el comienzo de nuestra instrucción en la vida, en especial a nuestros padres quienes nos enseñaron a luchar en esta vida difícil y hermosa.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a los tutores y profesionales que estuvieron guiándonos e ilustrándonos en el desarrollo del presente trabajo con su experiencia laboral la cual ha aportado positivamente en nuestro crecimiento no solo personal, sino profesional.

Las autoras

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>13</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión Calidad de la Infraestructura	20
Tabla 2: Dimensión Calidad de la Actitud del personal de enfermería	20
Tabla 3: Dimensión Presentación y Valores del personal de enfermería	21
Tabla 4: Dimensión Conocimiento de las enfermeras	21
Tabla 5: Dimensión Información Brindada por la Enfermera	22
Tabla 6: Dimensión Cuidado Técnico del Profesional de Enfermería.	22
Tabla 7: Dimensión Confianza	23
Tabla 8: Dimensión Educación al Paciente	23
Tabla 9: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Calidad de Atención y Satisfacción del Paciente	24
Tabla 10: Prueba de correlación Rho de Spearman entre Calidad de la Infraestructura y Satisfacción del Paciente	24
Tabla 11: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Calidad de la Actitud del personal de enfermería y Satisfacción del Paciente	25
Tabla 12: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Presentación y Valores y Satisfacción del Paciente	25
Tabla 13: Prueba de correlación Rho de Spearman entre el Conocimiento de las enfermeras y Satisfacción del Paciente	26
Tabla 14: Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Información brindada por la enfermera y Satisfacción del Paciente	27
Tabla 15: Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla 16: Tabla cruzada Calidad de atención*Satisfacción del paciente	27
Tabla 17: Prueba de normalidad por chi-cuadrado	28

## RESUMEN

La investigación persigue encontrar la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción del paciente, por lo el objetivo principal planteado es Determinar la relación que existe entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia según la percepción del paciente del Hospital de III Goyeneche, Arequipa 2022. Con respecto a la metodología, tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental y correlacional, con método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 417 pacientes, con una muestra de 200 pacientes. La técnicas e instrumentos fueron la entrevista y cuestionario. Donde los resultados que obtuvieron que si existe una correlación alta de 0.692 entre la calidad de atención y satisfacción del paciente, donde se extrae de las dimensiones conocimiento de las enfermeras con un 38.0% indicaron peor de lo que esperaba, la información brindada con un 51.0% como me lo esperaba, calidad de la actitud 45.5% indicaron como me lo esperaba, y presentación y valores con un 47.0% indicaron peor de lo que me esperaba y con un porcentaje con considerable calidad de la infraestructura con un 53.5% indicaron como me lo esperaba. Llegando la siguiente conclusión la satisfacción de los pacientes como me lo esperaba en el conocimiento, información brindada, calidad de la actitud mientras en presentación y valores fue peor de lo que me esparva y en la infraestructura están de acuerdo lo que se esperaba.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del paciente, actitud, conocimiento, infraestructura.

## ABSTRACT

The research seeks to find the relationship between the quality of care and patient satisfaction, so the main objective is to determine the relationship between the quality of care of the nursing professional and the satisfaction of the patient in the emergency service according to the perception of the patient of the Hospital de III Goyeneche, Arequipa 2022. Regarding the methodology, the type of research is basic, with a non-experimental and correlational design, with a hypothetical-deductive method. The population consisted of 417 patients, with a sample of 200 patients. The techniques and instruments were the interview and questionnaire. Where the results obtained that there is a high correlation of 0.692 between the quality of care and patient satisfaction, where it is extracted from the knowledge dimensions of the nurses with 38.0% indicated worse than expected, the information provided with 51.0 % as I expected, quality of attitude 45.5% indicated as I expected, and presentation and values with 47.0% indicated worse than I expected and with a percentage with considerable quality of infrastructure with 53.5% indicated as I I expected it. Reaching the following conclusion, the satisfaction of the patients as I expected in the knowledge, information provided, quality of the attitude while in presentation and values was worse than what I expected and in the infrastructure they agree with what was expected.

**Keywords:** Quality of care, patient satisfaction, attitude, knowledge, infrastructure.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial según un informe conjunto de la Organización por la Cooperación y el Desarrollo Económico, Salud Mundial, el Banco Internacional para la Reconstrucción y Desarrollo, la satisfacción y calidad de atención en el usuario se han observado a escala mundial. Sin embargo, las prácticas e instalaciones médicas actuales son inadecuados poco fiables, o carecen de formación y experiencia profesional. (1).

En América Latina, los datos hallados con respecto a la satisfacción de los usuarios se han demostrado en 2010, entre el 25% y el 50% de la población se halla insatisfecha con la calidad de la atención por parte de trabajadores sanitarios en el servicio que se les brinda, y resultados similares se obtuvieron en 2013 (2).

En México en este sentido, se han realizado estudios, por ejemplo, el estudio analizó 8.109 pacientes ambulatorios en 15 hospitales y examinó aspectos como la actitud del médico hacia los pacientes, el tiempo de operación, etc. El contenido y resultados de la encuesta, el 15,06 % de los usuarios está insatisfecho con el servicio y cree que es de mala calidad; como resultado, el 10,8% de los usuarios ha perdido interés en volver a visitar el centro de salud, pacientes enfoque para programar la atención y cómo proporcionan información. (3).

En el país Perú, SUSALUD informó en el reporte estadístico anual del año 2019 que 27 IPRESS generaron sanciones con multas, de las cuales 12 (44,4%) involucraron al sector privado y 15 (55,6%) sector público Una de las principales causas fue la demora injustificada en el acceso a los pacientes que necesitaban atención médica. (4)

En el Hospital III Goyeneche, los consultorios de emergencia, son de gran demanda entre los arequipeños, especialmente durante la pandemia, ya que es un hospital de atención del Covid-19 que brinda atención a heridos de choque, áreas de observación local, en el consultorio de emergencia se observó que la atención en el cuidado es humanizada brindada por las enfermeras, al mismo tiempo se vio afectada por la insuficiencia de espacio, saturación de pacientes, la falta de trabajadores de salud y la falta de un sistema de registro automatizado, lo que en muchos casos generó insatisfacción (5).



Los principales desafíos que enfrentan los consultorios de emergencia del hospital en mención, son elevar los niveles de eficiencia, mejorar la capacidad de respuesta a los desafíos de salud de los pacientes, minimizar tiempos de espera y elevar los estándares de satisfacción de los usuarios. Logrando que la gestión y el cumplimiento del compromiso con los resultados deseados. Como resultado, los servicios de emergencia han aumentado sus exigencias de compromiso en los servicios prestados, creando un mayor desafío profesional para las enfermeras acerca del cuidado de los pacientes.

Por lo que surge el problema de investigación, ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia según la percepción de los pacientes del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2022?

La presente investigación se justifica legalmente al respetar el derecho del cliente a la privacidad, mantener la intimidad de los datos del paciente y ejercer un control adecuado sobre el acceso y difusión de los datos en estudio. En el Perú, la calidad en los servicios, es reconocida como un tema de actualidad; al estimar el nivel de atención que proporciona el personal enfermero del área de urgencias del Hospital III Goyeneche, este estudio permitirá determinar las fortalezas, debilidades y beneficios a la vez que evaluar la consecución de los objetivos y la actividad del servicio para proporcionar bienestar a los usuarios.

Es imprescindible disponer de instrumentos que se ajusten a estándares científicamente rigurosos, de los que se deba obtener información fiable y continuada para medir los niveles de satisfacción y percepción de los pacientes. Foco de la investigación ha sido la calidad de la atención, y este proyecto ayudará a la organización como parte de una fundación de investigación a lograr el objetivo compartido de una profesión de atención de emergencia de calidad en el Hospital III Goyeneche.

El principal objetivo fue: interpretar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche de Arequipa en el año 2022.

Los objetivos específicos son:

- Justificar la relación entre calidad de infraestructura y satisfacción del paciente con el área de urgencias en base a la percepción del paciente.
- Relacionar una conexión entre la percepción del paciente sobre la calidad del comportamiento de la enfermera y su satisfacción con el servicio de urgencias.
- Distinguir la relación entre las presentaciones y valores del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia según la percepción del paciente.
- Relacionar la relación entre el conocimiento de las enfermeras y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia según la percepción del paciente.
  - Determinar la conexión entre la información proporcionada por la enfermera y la percepción del paciente sobre su experiencia con el servicio de emergencia.

La hipótesis principal fue demostrar relación entre la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente con los servicios de emergencia que brinda el Hospital III Goyeneche de Arequipa en el año 2022. La hipótesis nula fue que no existe correlación entre la satisfacción del paciente con el servicio de emergencia y la calidad de atención de la enfermera, según la percepción del paciente en el Hospital III Goyeneche de Arequipa en el año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Presentamos antecedentes en el contexto internacional:

Pabon M.G. y Palacio, K.I. en el 2020 en Barranquilla, Colombia realizó una investigación para conocer el nivel de calidad de atención percibida en base a la satisfacción de los pacientes de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los años 2017-2019. Se realizaron análisis descriptivos utilizando 3185 pacientes como tamaño de muestra y población como población. Los resultados mostraron que las mujeres constituían el 59,7% de la muestra, mientras que los hombres constituían el 40,3%. En el transcurso de los tres años del estudio, la mayoría de los encuestados calificó la calidad de los servicios como buena, con los servicios de laboratorio hospitalario con la puntuación más alta con un 83,1 %, seguido de los servicios de enfermería con un 79,5 %, los servicios médicos con un 77,7%, y servicios de citas en 74%.

Como conclusión sobre la percepción de satisfacción de los usuarios de los hospitales locales de Sitio Nuevo, en general, también se identificaron los servicios con mayor satisfacción encontrados en los laboratorios clínicos con un 83,1 %. (6)

Vizcaíno A.J. et al. en el 2017 en México han realizado un estudio sobre SERVPERF: Medición de la satisfacción con los servicios de los hospitales públicos; los datos sobre las visitas de los pacientes se recolectaron a través de una encuesta utilizando métodos cuantitativos en un servicio de urgencias en Guadalajara, México. El estudio fue transversal y descriptivo. El método de investigación es la investigación. La muestra consta de 247 encuestas. Los principales indicadores de satisfacción del paciente fueron la amabilidad del personal médico, la forma en que se trataban y la información que brindaban sobre la salud del paciente. En cuanto al nivel de insatisfacción experimentado, se manifestó que la sala de emergencias no estaba debidamente equipada para brindar un buen servicio, que no estaba funcionando correctamente y que el trato de la recepcionista y la atención en el vestíbulo eran deficientes. Se determinó que los usuarios atendidos en el área de emergencia están más satisfechos que insatisfechos, pero se debe mejorar las instalaciones y la atención que pueden brindar los recepcionistas (7).

Santacruz J.D. en el 2016 en Colombia la humanización de la calidad clínica de la atención a la salud, tomando como punto de partida la Resolución 13437 de 1991. El objetivo fue determinar cómo los derechos de los pacientes, tal como ellos los perciben, se relacionan con la renovación de la salud, así como con la humanización de los servicios, la insuficiencia de los modelos existentes, y más de sus derechos fundamentales en el contexto de la democracia de la salud. (8).

Basantes R., Vinueza A. y Coronel J. en el 2016 en Ecuador, realizó una investigación sobre los índices de satisfacción de los usuarios en el Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. utilizaron el modelo SERVPERF para analizar sus resultados. teniendo en cuenta factores como la seguridad, la empatía, los tangibles, la confiabilidad y la competitividad, llegaron a la conclusión de que la seguridad se comporta mejor, seguida de cerca por la confiabilidad (9).

Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. en el 2018, el objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con la calidad de la atención de enfermería; el objetivo del estudio determinó el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con la calidad de la atención de enfermería que recibieron. Como resultado, la satisfacción del usuario fue alta para la cirugía (38%) y la hospitalización (52%), nos lleva a concluir que la calidad en la atención se traduce en interiorizar conductas de bienestar emocional o mental y físico que benefician al individuo y fomentan sensaciones de protección y seguridad en los demás. Como. (10).

Los antecedentes en el contexto nacional:

Castro J.E. en el 2020 en Perú realizó la investigación "Propuesta de Mejora de la Calidad de Atención del Servicio de Consulta Externa del Hospital Tercero José Cayetano Heredia Piura" utilizando la metodología Lean Healthcare. El objetivo del próximo estudio es desarrollar una recomendación basada en la filosofía Lean Medicine para elevar el estándar de las áreas de consulta externa que proporciona el Hospital III José Cayetano Heredia de Piura. Analizar, Mejorar Medible y Controlar) se utiliza como una estructura de gestión de proyectos para formular los principios del enfoque de Lean Medicine. Se realizó un diagnóstico inicial basado en la calidad del servicio utilizando el conocimiento de efectos y causas del desarrollo del área de investigación y la capacidad de respuesta

observada a través de las observaciones de espacios de espera y de trabajo, la satisfacción del personal se mide observando la productividad, la meta rendimiento, las actitudes y la cultura de los empleados, así también eficiencia y eficacia (11).

Neyra M.A. y Macedo B.R. en el 2017 en Perú en su estudio presentado con el título Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópicos del C.S el Progreso, En una muestra de 110 pacientes , se descubrió que el 52,7% de los encuestados indicó que pensaba que la mayoría de las mediciones, excluyendo la empatía, estuvieron en un buen nivel (54,5%), mientras que la capacidad de respuesta estaba en una normalidad nivel (66,4%); los tangibles estaban en 59,1%, la confiabilidad en 65,5% y la empatía en 58,2% . (12).

Bustamante F.L. en el 2017 en Perú, estudió el nivel de satisfacción de un usuario externo que asiste al servicio de farmacia de un hospital a cargo del Ministerio de Salud en Cajamarca. El objetivo principal fue determinar el grado de satisfacción que reportaron los 375 usuarios. La herramienta para la recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL que había sido ajustada para nosocomios y aprobada en respuesta a la RM 52-2011 MINSA, la cual encontró un nivel de insatisfacción de los pacientes del 46%. La dimensión de seguridad tuvo la tasa de satisfacción más baja con un 48 %. los resultados desfavorables, se ha determinado que los usuarios externos entrevistados en general se encuentran insatisfechos. (13).

Marcelo D. en el 2019 en Perú, tesis titulada: Calidad de atención al paciente y satisfacción con las áreas de hospitalización prestados por la Clínica Ricardo Palma Lima, con el objetivo de determinar y definir relaciones entre estructuras; calidad de la atención y satisfacción del paciente; su metodología; Los pacientes que actualmente se encuentran atendidos en la clínica fueron sometidos a dos instrumentos de escala tipo Likert. Resultado, existe una correlación entre el nivel de satisfacción del paciente y la dimensión de la calidad de la atención, lo que podría interpretarse como cuánto mejor es el componente. (14).

Rocha G, Zaira D, Atuncar S. en el 2017 en Perú, investigaron sobre: Satisfacción con la Atención en salud a usuarios de Chincha del Ministerio de Salud, EsSalud y consultorios privados, 2017. El objetivo fue encontrar diferencias en la satisfacción de los pacientes entre los clientes de los hospitales de los consultorios

privados del Ministerio de Salud, EsSalud y Chíncha. La metodología utilizada fue cuantitativa, transversal, comparativa y no experimental. La muestra estuvo formada por 150 pacientes, de los cuales 60 fueron atendidos en el hospital de Ministerios, y los datos se recogieron mediante el instrumento SEVPERF. Los resultados mostraron una diferencia en la satisfacción con la atención en salud recibida, estando más satisfechos el 40% de los visitantes de la clínica, mientras que la satisfacción de los usuarios de EsSalud y MINSA fue de 16.7% y 15.0%, respectivamente. Finalmente, señalaron que se encontraban en este nivel de satisfacción global. (15).

A continuación, respecto a la base teórica, tenemos sobre la calidad de atención.

Según Avedis Donabedian para estudiar la calidad asistencial más allá del concepto y formulación de pilares de calidad, muestra que existen diferentes métodos y modelos para mejorar la calidad, por lo que la designación de líderes y personas en servicio sigue siendo efectiva. Es necesario incidir esta sentencia donde se afirma "Cualquier método que garantice la calidad, será exitosa". (16)

Las contribuciones se concentran en el nivel de calidad de atención reconocido internacionalmente. Se descubrió la estructura, procesos y resultados formando la base para mejorar y revisar la calidad de la atención médica. (17)

Según Donabedian, se refiere a tres componentes de la calidad de la atención: el componente técnico, aplicada a la ciencia y la tecnología para una gestión eficaz, donde se logra el efecto. De ahí, lo importante de los recursos que debe tener nuestro servicio para brindar una atención con calidad, lo que requiere de una regulación, a través de la cual se puedan desarrollar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, que permitan asegurar la calidad de la atención. (16)

Diferentes estudios han demostrado que, para gestionar la atención de calidad, es necesario medir la satisfacción del usuario. Los autores sostienen que la calidad percibida es anterior a la satisfacción, mientras que otros autores sostienen que la satisfacción es anterior a la calidad percibida, dos términos son usados indistintamente en la literatura, incluso como sinónimos, y han sido discutidos por varios autores. (18).

El enfoque correcto de Donabedian está en la experiencia deseada, así como después de evaluar la síntesis de fortalezas y debilidades en todas las fases del sistema para proporcionar al usuario una experiencia máxima y perfectamente agradable. (19).

Como argumentan Chávez & Molina, el significado de cuidado se relaciona con la capacidad de la unidad de atención médica para satisfacer las necesidades de los pacientes. (20).

Según Malagón, en referencia a la calidad de atención incluye: amabilidad, esmero, personalización, obediencia, cortesía, atención inmediata, calidez humana, contacto con clientes y familias, capacitación del personal y formación permanente continua de los profesionales de enfermería para brindar servicios de calidad a los consumidores. (21).

La literatura también indica que el concepto de "satisfacción" expresa principalmente sentimientos o emociones y pertenece al dominio de las actitudes y de esta manera el dominio del afecto, mientras que el concepto de "calidad percibida" se refiere básicamente a la creencia del usuario, quienes pertenecen al campo de la cognición. (22).

Lo evaluado en la percepción de la calidad y la satisfacción en la atención en salud, además de la opinión, rentabilidad y costo de utilidad del prestador de servicios; Se debe tener en cuenta la opinión de los usuarios, lo cual es de suma importancia para la mejora en la atención de los puestos de salud. (23).

Según la dimensión infraestructura: Abarcan el desarrollo de la valoración de la excelencia en cuanto a infraestructura, organización, capital humano y buenas instalaciones; comenzando con la evaluación visual y el acceso adecuado al frente, que es fundamental para que las estructuras satisfagan la demanda (24). De igual forma, los factores táctiles se evalúan en función del ámbito externo en el que el consumidor percibe el establecimiento hospitalario, por lo que forman parte de la atención efectiva al receptor. (25).

Según la dimensión calidad de actitud: dimensión credibilidad de los autores (Zeithman et al., 2002, p. 239) mejor desempeño de los trabajadores de la salud en el apoyo al funcionamiento de los usuarios, así como la resolución de problemas,

la honestidad, el respeto por los servicios prestados y la construcción de confianza del sistema de salud que utilizan (26). Demostrado por el comportamiento asertivo y firme de las enfermeras, así como la confianza disciplinada y confiable de sus clientes. (25).

*La dimensión presentación los valores conocimiento de las enfermeras,* corresponde en llevar el uniforme limpio, la educación forma profesionales con un sistema de valores muy diverso que forma la ética de cada profesional. (27). Según Urriago, señaló que las enfermeras, al igual que los médicos, necesitan mostrar prontitud como un incentivo diligente para ayudar, porque los pacientes están aburridos de esperar, lo que los lleva a pedir ayuda inmediata. (25).

*La dimensión Información brindada por la enfermera,* entender su papel en la calidad del servicio y la información del cuidado, porque cuando los usuarios acuden a un centro de salud, esperan que sus problemas sean resueltos y esencialmente toman su vida en sus propias manos, creyendo que pueden ayudarlos. (28).

*Calidad de Atención en Enfermería,* Es fundamental que las enfermeras brinden cuidados de calidad y presten atención individual a cada paciente, teniendo en cuenta su estado de salud. En general, Leininger M. define que “acciones que asisten, asisten o facilitan a otra persona o grupo de personas con requerimientos potenciales y reales, con la finalidad de un mejoramiento de la vida humana”, Orem D., define como cuidar “la actividad dirigida hacia la satisfacción de necesidades específicas. Marriner A. (2003) Establece que un sistema de cuidado es el orden y la secuencia de las actividades reales del personal de enfermería diseñado para mantener y regular la continuidad del programa de autocuidado del paciente. (29)

Por definición, podemos estar seguros de que el cuidado de enfermería es toda aquella actividad realizada por una enfermera en la dirección del cuidado, que crea una conexión personal con el fin de entender al paciente, indistintamente de la condición, cómo se desarrolla, responder al nivel de prevención, comportamiento durante la enfermedad y al final de la recuperación de los individuos enfermedades de salud en el foco.

Desde otro punto de vista, según Avedis Donabedian, la prestación de servicio referido a salud de alta calidad es definido por lineamientos establecidos



por el sector salud (prevención, tratamiento y educación) de una persona o grupo de población de manera completa, correcta, oportuna y eficaz, como es la naturaleza actual del entendimiento, también deja claro que la calidad es el juicio que hacen los individuos y/o sus familias de que consideran un producto o servicio, y las cosas que consideran para definir cuando el nivel de un artículo o servicio disposición está destinada a satisfacer la necesidad de un cliente. (30)

*Perfil de los profesionales Enfermeros en el Servicio de Emergencia*, en cuanto a la calidad de la atención, debe atender y lo requerimientos del paciente, mostrar amabilidad y amabilidad, complementar nuestro trabajo de manera holística, y tratar al paciente desde un punto de vista psicosocial. La calidad de la atención del profesional de enfermería se define como un servicio minucioso, personalizado, humano, continuo y eficaz prestado por enfermeras de acuerdo con patrones establecidos de desarrollo profesional calificado y adecuado con el fin de lograr la satisfacción del usuario.

El Colegio de Enfermeras del Perú considera como mandato interno electivo la calidad de los cuidados de enfermería. Esto se ve como una tarea con la actuación de todo el grupo de trabajo teniendo en cuenta los aportes de sus integrantes como necesarios para lograr resultados, esto significa diseñar una buena educación y cultura. análisis constructivo de problemas, para aprobar, alegría y satisfacción en el trabajo, así como el desempeño. (31)

Por otra parte, el ejemplo del Consejo Internacional de Enfermeras se refiere al enfoque básico del profesional de enfermería, que debe considerar promocionar salud, prevención sobre enfermedad, instaurar la salud y el alivio del dolor y del sufrimiento para ejercer su práctica profesional. (32)

Todo usuario del servicio de salud adquiere el derecho a una atención de calidad, ya que la necesidad de conciencia del usuario sobre la escasez y la privación debe ser satisfecha adecuadamente, generando así confianza con los profesionales de enfermería. Como resultado, la calidad de la atención brindada por el especialista afectará la percepción del paciente sobre si la juzgará como buena o mala. (33)

*El servicio de emergencia*, Un servicio médico hospitalario es un servicio que brinda tratamiento inicial a los pacientes de distintas condiciones de salud y/o

contusiones físicas que requieren atención médica inmediata e inmediata. La asistencia de emergencia en el hospital está siempre disponible las 24 horas. (34)

El ministerio de Salud, ha desarrollado la “Norma Médico-Técnica para los Servicios de Emergencia”, que tiene como objetivo brindar una atención rápida y eficaz al usuario, y formular un abordaje sistemático y estructurado de técnicas y procedimientos. El proceso se compromete a atender las solicitudes de atención de emergencia del usuario para el servicio médico con los principios de calidad y rapidez. (35)

#### Sobre la satisfacción del paciente

La psicología intenta describir la satisfacción utilizando varios métodos, teorías y conceptos empíricos. Así, la satisfacción no es sólo un sentimiento o estado individual y distinto, aunque ésta sea su esencia, sino un sentimiento o estado distinto e irreversible que va surgiendo en cada sujeto a lo largo del desarrollo de un complejo proceso intersubjetivo y entre sujetos. Proviene no sólo de las valoraciones individuales sino también de las sociales. (36).

La satisfacción de los pacientes es una evaluación subjetiva basada en actitudes y sentimientos más que en criterios objetivos y concretos establecidos. Dicho método de medición más utilizado es un cuestionario utilizado en encuestas o entrevistas. (37).

Se presentan tres componentes esenciales que pueden definir la satisfacción (38):

- Las respuestas (afectiva, cognitiva y/o conductual).
- Las respuestas se centran en aspectos específicos (expectativas, productos, experiencia del consumidor, etc.).
- Las respuestas se dan en un determinado momento (después del consumo o de selección, en base a la experiencia instaurada, etc.).

Según San Martín, indistintamente de qué criterios de comparación se utilicen en el proceso de satisfacción, si las calificaciones de expectativas o desacuerdo pueden tener un impacto significativo, todo depende de la experiencia, el compromiso y la motivación de los usuarios al procesar la información. (39).

Según dimensión Comunicación: Mejora las interrelaciones entre los empleados de unidades enteras y los pacientes, y la comunicación de valor porque conduce a la carencia de coordinación o intercambio de información debido a la falta de una comunicación óptima. Según Jiménez, instrucciones transparentes: Es importante brindar a los pacientes instrucciones claras y detalladas para comprender las diferentes dependencias que brinda el dispositivo. (40).

Según la dimensión Confianza: la convicción al individuo que la inclusión del trabajo que brinda, el diálogo flexible, la identificación de acuerdo a las necesidades del cliente es un valor, alcanzando un nivel de familiaridad, es posible fortalecer relaciones permanentes. (40).

Según la dimensión Actitud: es la actitud el cual está relacionada con el profesionalismo de los trabajadores de la salud, quienes deben tener buen comportamiento, humildad, moral, valores, pero en la actualidad algunos especialistas tienen poca actitud y ganas de mejorar. (40).

Según las dimensiones la percepción del paciente acerca del profesional que lo atiende está relacionada con los conocimientos, la ética, la moral y las habilidades del personal de la salud, quien debe demostrar actitud positiva que respete al paciente y redunde en última instancia en su satisfacción (40)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**El Tipo** de estudio es básica, que permite la búsqueda conocimientos nuevos. (41)

**El diseño** del estudio es no experimental, correlacional; de acuerdo a Hernández y otros define que La variable independiente no se usa en el experimento, y para ver su efecto en la variable dependiente, el evento o hecho ya está presente en un diseño no experimental. (41)

El esquema correlacional es el siguiente:



Dónde:

n = Muestras tomadas

V. 1 = C.A

V. 2 = S.P.

r = Correlación

**El método** investigativo es hipotético deductivo, un proceso que busca cuestionar o incluso falsear ciertas hipótesis, y comienza con ciertas afirmaciones que deben probarse como hipótesis, y luego donde se extraen ciertas conclusiones que deben ser refutadas con base en los hechos correspondientes. (41).

#### 3.2. Variables y operacionalización

### **Definición conceptual de Calidad de atención en enfermería**

De acuerdo a Donabedian, es la experiencia que queremos tener, y la forma de proporcionar al usuario la mayor y más completa felicidad, Según indica Suñol los beneficios y deficiencias de cada etapa del proceso tras una comparación entre cálculos de beneficio y escasez (42).

#### **Dimensiones:**

- Calidad de la Infraestructura
- Calidad de la actitud del personal de enfermería
- Presentación y valores del personal de enfermería
- Conocimiento de las enfermeras
- Información brindada por la enfermera

#### **Definición operacional.**

Con la finalidad de medir la calidad operativa, se miden en términos de las dimensiones que proponen, que son elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de empatía, respuesta y seguridad, estableciéndose la escala de valores: 1=Mucho peor de lo que esperaba; 2=Puede ser peor; 3=Como me lo esperaba, 4=Mejor que lo que me esperaba y 5=Muy mejor de lo esperado.

### **Definición conceptual de Satisfacción del paciente**

De acuerdo a Donabedian, la definición la disposición de eficacia y eficiencia, incluyendo las ventajas de los objetivos de calidad del servicio de salud. (43).

#### **Dimensiones**

- Cuidado técnico profesional
- Confianza
- Educación del paciente

#### **Definición operacional.**

Referida como satisfacción del paciente, fue definida operativamente en términos de las dimensiones sugeridas, que fueron comunicación, confianza, actitud, percepción del paciente sobre el profesional que lo trata, donde se

establecen la escala de valores de 1 (totalmente de desacuerdo); 2 (En desacuerdo); 3 (Mínimo acuerdo); 4 (Moderado acuerdo); 5(Completamente de acuerdo).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Estará constituida por una población de 417 pacientes quienes acuden al servicio de emergencia al Hospital III Goyeneche, Arequipa.

Criterios de inclusión:

- Pacientes de 18 años a más presentes en el servicio de emergencia del Hospital en estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes de otras especialidades

#### **Muestra**

Para determinar la muestra se ha utilizado

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{(N - 1)e^2 + (Z^2)(P)(Q)}$$

Dónde:

n= muestra

N= Población

Z= confiabilidad del 95%, Z= 1.96

P= probabilidad favorable, P=0.5

Q= probabilidad contraria, Q= 0.5

e= error muestra, se considerará el 5% = 0.05

$$n = \frac{417(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(417 - 1)(0.05)^2 + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{417(3.8416)(0.5)(0.5)}{(416)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{417 \times 0.9604}{1.04 + 0.9604}$$

$$n = \frac{806.736}{2.0004}$$

$$n = 200.20$$

Una vez realizado el muestreo se ha determinado que la muestra a realizarse será de 200 según el cálculo de la fórmula.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se empleó la técnica de observación que está basada en registrar metódicamente los sucesos que se observan en una determinada circunstancia y/o acontecimiento y mientras que la encuesta es utilizada para medir la escala de actitud y los niveles de conocimientos (41).

#### **Instrumentos**

El instrumento es el cuestionario, que según lo afirma Bernal “Se trata de una secuencia de interrogantes relacionadas con la variable que se van a procesar, ya que nos permite estandarizar y homogeneizar los métodos de recogida de información” (28).

Los autores Barragán y Manrique desarrollaron y validaron el cuestionario SERVQHOS-E en Colombia en 2010 y lo utilizaron para la evaluación de la variable "Calidad de Atención". El instrumento presenta 16 ítems, cada uno con un valor máximo de 5 puntos, donde 1 representa la percepción mínima del servicio

prestado. 5 sección evalúa la infraestructura del centro y el nivel de atención. Los componentes se dividen en aspectos tangibles e intangibles. (44).

Para evaluar la segunda variable se ha utilizado el Instrumento de Satisfacción del Paciente (PSI, también conocido como Instrumento de Satisfacción del Paciente de Hinshaw y Atwood, 1982). la autora, Hortensia Castaeda Hidalgo, lo tradujo al español con la aprobación del Dr. Hinshaw. La herramienta tiene 23 preguntas en total, con la capacidad de medir tres dimensiones: atención técnica profesional (7 preguntas), educación del paciente (5 preguntas) y confianza (11 preguntas) (45).

Las opciones de respuesta del instrumento son interrogantes con de escala de Likert según lo afirma Hernández y otros “es un conjunto de puntos de conformación afirmativa donde su utilidad está para cuantificar lo que respondieron los encuestados pudiendo ser a tres, cinco o siete escalas” (41).

Se debe tener en cuenta el instrumento utilizado para recolectar la información han sido validadas y las respuestas son procesadas en el sistema SPSS 25

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad de los instrumentos se ha utilizado el Alfa de Cronbach en el software estadístico SPSS v.25

- **Confiabilidad del instrumento Calidad de Atención**

<b>Procesamiento de casos-Resumen</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	200	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	16

### **Interpretación**

El coeficiente de Alfa de Cronbach empleado a los ítems del instrumento Calidad de Atención, se ha calculado por medio del Software SPSS y obteniendo como resultado de 0.895, en base al resultado se aprecia que es de confiabilidad aceptable, con rango de 0.70 – 0.90. De esta manera, concluyendo la consistencia interna del instrumento utilizada siendo aceptable y procede su aplicación.

- **Confiabilidad del instrumento Satisfacción del paciente**

<b>Procesamiento de casos -Resumen</b>			
		N	%
Casos	Válido	200	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	200	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	23

### **Interpretación**

El coeficiente de Alfa de Cronbach aplicado a los elementos del instrumento Satisfacción del paciente, el cual se ha calculado por medio del Software SPSS y obteniendo como resultado de 0.929, en el según dicha teniendo su confiabilidad es excelente, ya que se halla el rango de 0.91 – 1.00, de esta manera, se infiere que la consistencia interna del instrumento utilizado es excelente y aceptado por lo que procediendo su aplicación.

### **3.5. Procedimiento**

En términos de procesamiento de datos, los datos obtenidos se ordenan y clasifican con referencia a cada variable, y luego se validan y se depuran los datos.

Por medio del uso de datos verificados, se procede a crear una base de datos usando el programa Microsoft Excel, y cada respuesta registrada se codifica para su posterior tabulación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se hace uso del Software SPSS V.25, según refiere Valderrama se usará “Estadística descriptiva referentes a tablas de frecuencias y gráficos de barras”.

De acuerdo con Gamarra y otros “en este estudio se utilizará prueba de hipótesis, estadística no paramétrica en escala ordinal, y por medio de la correlación Rho de Spearman se podrá saber cuál es la correlación de las variables presentadas en este estudio”.

A la hora de contrastar hipótesis, se pueden ordenar por rangos los individuos o unidades a los que se les aplicará una muestra de los coeficientes Rho de Spearman (41).

### **3.7. Aspectos éticos**

Los pacientes para el servicio de emergencia se les ha informado que la información es estrictamente confidencial, anónima y voluntaria y que no resultará en ningún daño físico, daño moral o daño espiritual en el momento en que se trate la información. participar en el servicio con confianza. a por qué se eliminó el nombre de la herramienta de recopilación de datos.

El concepto de autenticidad se estableció con base en la presentación de los resultados y los investigadores se comprometieron a no alterar o manipular los hallazgos de acuerdo con un estándar ético.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1:** Dimensión Calidad de la Infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	10	5,0	5,0	5,0
	Peor de lo que esperaba	39	19,5	19,5	24,5
	Como me lo esperaba	107	53,5	53,5	78,0
	Mejor de lo que me esperaba	36	18,0	18,0	96,0
	Mucho mejor de lo que me esperaba	8	4,0	4,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### Interpretación

En la tabla 1, los resultados basados en la calidad de la infraestructura se ha evidenciado que el 53.5% ha manifestado indicaron como me lo esperaba, con el 19.9% peor de lo que esperaba y el 18.0% mejor de lo que esperaba, de tales resultados se infiere que gran parte de los encuestados encontró como lo esperaba con respecto a la tecnología, apariencia y señalizaciones en el servicio de emergencia.

**Tabla 2:** Dimensión Calidad de la Actitud del personal de enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	9	4,5	4,5	4,5
	Peor de lo que esperaba	76	38,0	38,0	42,5
	Como me lo esperaba	91	45,5	45,5	88,0
	Mejor de lo que me esperaba	21	10,5	10,5	98,5
	Mucho mejor de lo que me esperaba	3	1,5	1,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### Interpretación

En la tabla 2, los resultados más representativos de la Calidad de la Actitud del personal de enfermería, demuestran que el 45.5% indicaron como me lo esperaba, el 38% peor de lo que esperaba, el 10.5% mejor lo que esperaba, de lo que deduce que los pacientes perciben el interés de las enfermeras, la información que proporcionan las enfermas y los ambientes del servicio de emergencia.

**Tabla 3:** Dimensión Presentación y Valores del personal de enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	16	8,0	8,0	8,0
	Peor de lo que esperaba	94	47,0	47,0	55,0
	Como me lo esperaba	71	35,5	35,5	90,5
	Mejor de lo que me esperaba	17	8,5	8,5	99,0
	Mucho mejor de lo que me esperaba	2	1,0	1,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### **Interpretación**

Según la tabla 3, los datos obtenidos con respecto Presentación y Valores del personal de enfermería, demuestran que el 47% peor de lo que esperaba, el 35.5% indicaron como me lo esperaba, el 8.5% mejor lo que esperaba, lo que se concluye que los pacientes perciben no cumple sus expectativas con respecto a tiempo de espera de atención, la rapidez y la disposición de las enfermeras.

**Tabla 4:** Dimensión Conocimiento de las enfermeras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	24	12,0	12,0	12,0
	Peor de lo que esperaba	76	38,0	38,0	50,0
	Como me lo esperaba	73	36,5	36,5	86,5
	Mejor de lo que me esperaba	22	11,0	11,0	97,5
	Mucho mejor de lo que me esperaba	5	2,5	2,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### **Interpretación**

Acorde a los resultados en la tabla 4, en referencia a los Conocimientos del personal de enfermería, el 38.0% indicaron peor de lo que esperaba, el 36.5% indicaron como me lo esperaba, el 11.5% mejor lo que esperaba, por lo que se entiende que los pacientes que concurren al área de emergencia perciben en menor grado sobre la seguridad, cortesía y capacitación del personal de enfermería.

**Tabla 5:** Dimensión Información Brindada por la Enfermera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho peor de lo que esperaba	19	9,5	9,5	9,5
	Peor de lo que esperaba	48	24,0	24,0	33,5
	Como me lo esperaba	102	51,0	51,0	84,5
	Mejor de lo que me esperaba	23	11,5	11,5	96,0
	Mucho mejor de lo que me esperaba	8	4,0	4,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### **Interpretación**

En base a la tabla 5, en referencia a los Información Brindada por la Enfermera, el 51.0% indicaron como me lo esperaba, el 24.0% indicaron peor de lo que esperaba, el 11.5% mejor lo que esperaba, de lo que se interpreta que los pacientes están conformes de forma moderada con respecto al trato personalizado y capacidad de atención del personal de enfermería.

**Tabla 6:** Dimensión Cuidado Técnico del Profesional de Enfermería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	71	35,5	35,5	37,0
	Mínimo acuerdo	78	39,0	39,0	76,0
	Moderado acuerdo	45	22,5	22,5	98,5
	Completamente de acuerdo	3	1,5	1,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### **Interpretación**

Según los datos mostrados en la Tabla 6, en base al Cuidado Técnico del Profesional de Enfermería, el 39.5% indicaron mínimo acuerdo, el 35.5% indicaron estar en desacuerdo, el 22.5% moderado acuerdo, de lo que se extrae que los pacientes tienen la percepción moderada sobre la explicación, de los consejos, con respecto al cuidado, de las decisiones y habilidades que demuestra el profesional de enfermería.

**Tabla 7:** Dimensión Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	85	42,5	42,5	44,0
	Mínimo acuerdo	87	43,5	43,5	87,5
	Moderado acuerdo	25	12,5	12,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

### **Interpretación**

De acuerdo a la Tabla 7, dicho resultado referido a la confianza se establece, el 43.5% indicaron mínimo acuerdo, el 42.5% indicaron estar en desacuerdo, el 12.5% moderado acuerdo, de cuales se puede inferir que la gran parte de la población estudiada están de acuerdo con la confianza que brinda el personal de enfermería con respecto a la amabilidad, a la atención, en capacitación, comprensión y paciencia que se brinda hacia los pacientes.

**Tabla 8:** Dimensión Educación al Paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	3,5	3,5	3,5
	En desacuerdo	69	34,5	34,5	38,0
	Mínimo acuerdo	89	44,5	44,5	82,5
	Moderado acuerdo	27	13,5	13,5	96,0
	Completamente de acuerdo	8	4,0	4,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: SPSS V.25

## Interpretación

Según la tabla 8, dichos resultados referidos a la educación del paciente se establecen, el 44.5% indicaron mínimo acuerdo, el 34.5% indicaron estar en desacuerdo, el 13.5% moderado acuerdo, de tales resultados se concluye que los roles del personal de enfermería están de acuerdo con el modo de explicar, dejándose entender, las instrucciones que brinda con respecto a los exámenes realizados al paciente.

## Resultados Inferenciales

**Tabla 9:** Prueba de correlación

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: SPSS V.25

### Conclusión Estadística:

Existe correlación moderada de 0.692, con un Sig. (bilateral) 0.000 que es inferior al 0.05, entre Calidad de Atención y Satisfacción del paciente, donde la calidad la calidad de atención permitirá mejorar la percepción y por ende la satisfacción del paciente en razón al rol que cumple el profesional de enfermería de quienes hacen uso el área de emergencia del Hospital en mención.

**Tabla 10:** Prueba de correlación Rho de Spearman entre Calidad de la Infraestructura y Satisfacción del Paciente

			Calidad de la Infraestructura	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de la Infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: SPSS V.25

**Conclusión Estadística:**

Existe correlación moderada de 0.421, con un Sig. (bilateral) 0.000 que es inferior al 0.05, entre dimensión Calidad de la Infraestructura y Satisfacción del paciente, donde la tecnología, los equipos, las indicaciones y la presentación el profesional de enfermería favorece en la satisfacción del paciente que acuden al servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche.

**Tabla 11:** Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Calidad de la Actitud del personal de enfermería y Satisfacción del Paciente

			Calidad de la actitud del personal de enfermería	Satisfacción del paciente
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de la actitud del personal de enfermería</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,469**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	<b>Satisfacción del paciente</b>	Coeficiente de correlación	,469**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: SPSS V.25

**Conclusión Estadística:**

Existe correlación moderada de 0.469 con un Sig. (bilateral) 0.000 que es inferior al 0.05, entre dimensión Calidad de la actitud del personal de enfermería y Satisfacción del paciente, por lo que se desprende el interés por cumplir el compromiso, la información que brinda por enfermería está en favor de la satisfacción del paciente en las instalaciones del servicio de emergencia del hospital en mención.

**Tabla 12:** Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Presentación y Valores y Satisfacción del Paciente



			<b>Presentación y valores del personal de enfermería</b>	<b>Satisfacción del paciente</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Presentación y valores del personal de enfermería</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	<b>Satisfacción del paciente</b>	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: SPSS V.25

### Conclusión Estadística:

Existe correlación moderada de 0.532 con una Sig. (bilateral) 0.000 que es menor a 0.05 entre las dimensiones de la presentación de la enfermera y valores y satisfacción del paciente, entonces podemos concluir que el paciente se siente satisfecho por la cantidad de tiempo e interés que se les da, su puntualidad y su capacidad para actuar con rapidez, en el hospital en mención

**Tabla 13:** Prueba de correlación Rho de Spearman entre el Conocimiento de las enfermeras y Satisfacción del Paciente

			<b>Conocimiento de las enfermeras</b>	<b>Satisfacción del paciente</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Conocimiento de las enfermeras</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	<b>Satisfacción del paciente</b>	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: SPSS V.25

### Conclusión Estadística:

Si existe una correlación alta de 0.606 con un Sig. (bilateral) 0.000 que es inferior al 0.05, entre dimensión Conocimiento de las enfermeras y Satisfacción del paciente, donde encontramos una relación sobre la confianza, amabilidad y capacitación en la atención del paciente favorece notablemente en la satisfacción del paciente asistente al servicio de emergencia del Hospital en mención.

**Tabla 14:** Prueba de correlación Rho de Spearman entre la Información brindada por la enfermera y Satisfacción del Paciente

		Información brindada por la enfermera			Satisfacción del paciente	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Información brindada por la enfermera</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,561**		
		Sig. (bilateral)	.	,000		
		N	200	200		
	<b>Satisfacción del paciente</b>	Coeficiente de correlación	,561**	1,000		
		Sig. (bilateral)	,000	.		
		N	200	200		

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

Fuente: SPSS V.25

### Conclusión Estadística:

Existe correlación moderada de 0.561 con un Sig. (bilateral) 0.000 que es inferior al 0.05, entre dimensión Información brindada por el profesional de enfermería y Satisfacción del paciente, referidos en el trato personalizado y capacidad del personal de enfermería que favorece en la satisfacción del paciente que se apersona al área de emergencia del Hospital en mención.

### Prueba de Normalidad

**Tabla 15:** Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad de atención *	200	100,0%	0	0,0%	200	100,0%
Satisfacción del paciente						

Fuente: SPSS V.25

**Tabla 16:** Tabla cruzada Calidad de atención\*Satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Total
Calidad de atención	Mucho peor de lo que esperaba	0	1	1	0	2
	Peor de lo que esperaba	2	57	21	2	82
	Como me lo esperaba	0	16	70	10	96
	Mejor de lo que me esperaba	0	2	7	10	19
	Mucho mejor de lo que me esperaba	0	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>76</b>	<b>99</b>	<b>23</b>	<b>200</b>

Fuente: SPSS V.25

**Tabla 17: Prueba de normalidad por chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,177 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	90,452	12	,000
Asociación lineal por lineal	65,719	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

*Fuente: SPSS V.25*

Considerando que Significación asintótica (bilateral) = 0,000 < 0.05 Asimismo, se ha tomado en cuenta que ambas variables son de tipo ordinal. Se ha determinado emplear para la comprobación de hipótesis Rho de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente con la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia , según lo perciben los usuarios del Hospital III Goyeneche de Arequipa 2022 ? hallazgos de la satisfacción con el servicio de urgencias del Hospital III Goyeneche de Arequipa, 2022, se correlaciona significativamente con el estándar de atención del personal de endocrino, como se muestra en la Tabla 9 por la correlación moderadamente positiva de 0.692 \*\* entre dos variables.

Según el objetivo principal: la percepción de los pacientes del Hospital III (...) año 2022, existe relación entre la calidad de atención de la enfermera y coeficiente de correlación de 0,692. Esto significa que la satisfacción del paciente mejorará en relación al conocimiento de la enfermera sobre cómo cuidar al paciente en situaciones de emergencia, como se muestra en la Tabla 4; que la satisfacción del paciente aumentaría en un 36,50%. A los hallazgos del estudio 2020 de Castro JE, que tuvo un enfoque Lean Medicine. Estructura del proyecto para desarrollar los principios recomendados por el enfoque de medicina lean. se proporciona una evaluación preliminar de la calidad del servicio basada en la comprensión de los efectos y causas de los avances recientes en el campo de estudio y la respuesta descubierta a través de la observación de los tiempos de espera y las horas de trabajo. Lo no menos importante, la eficacia de la atención a los trabajadores y usuarios se mide por su desempeño en términos de productividad y desempeño orientado a objetivos, así como al observar sus hábitos de trabajo, culturas de trabajo. (11)

Con respecto al primer objetivo específico: la calidad de la infraestructura y la satisfacción del paciente con los servicios de emergencia, según la percepción del paciente. Se observó una correlación de 0,421 entre la dimensión calidad de la infraestructura y la satisfacción del paciente con los resultados que se muestran en la tabla 1 , con un 53,50% de los resultados coincidentes con mi expectativas, un 18,00% superándolas y un 19,50% quedando por debajo de ellas, dimensión que hace referencia a la tecnología utilizada en los equipos, la señalizaciones y la apariencia que influyen en la satisfacción del paciente por lo que tiene poner mayor interés en la capacitación del personal de enfermería con respecto al manejo de

equipos y herramientas de tecnología al mismo tiempo mejoras apariencias e indicaciones para mejorar la percepción de los pacientes. En concordancia con la investigación de Pabon M.G. y Palacio, K.I. en el 2020, realizaron una encuesta en la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena entre 2017 y 2019 para determinar los niveles de satisfacción de los usuarios de la calidad percibida de los servicios de salud. Los resultados mostraron que las mujeres constituían la mayoría, representando el 59,7%, mientras que los hombres constituían el 40,3%. En el estudio de tres años, la mayoría de los encuestados pensó que el servicio era bueno, y los servicios de ensayos clínicos representaron el 83,1 % de todas las respuestas, seguidos por los servicios de enfermería al 79,5%, servicios médicos al 77,7% y servicios de citas al 74%. estándar de atención que brinda el hospital. Los laboratorios clínicos del hospital local de Sitio Nuevo también fueron identificados como el servicio que más satisfizo a los usuarios, con un índice de satisfacción general del 83,1%. (6)

Con respecto al segundo objetivo específico es: Según la percepción del paciente, existe una correlación moderadamente positiva entre la calidad del comportamiento del profesional enfermero y la satisfacción del paciente con el servicio de atención de urgencia (Tabla 11), lo que lleva a los resultados de la Tabla 5 con un 51,0% que indica que había anticipado, un 24,0% que muéstralo que no habían previsto, y el 11,6% mostrando lo que habían previsto. Esto muestra el impacto que la calidad de la técnica del enfermero tiene en la percepción de satisfacción del paciente. El objetivo de este último estudio, realizado por Bustamante FL en 2017, fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia que brinda el hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. La herramienta de recolección de datos fue la encuesta SERVQUAL, había sido modificada para su uso en establecimientos de salud y validada contra la RM 52-2011 MINSA. Proporcionó un índice de insatisfacción del 46%. La dimensión de seguridad y protección fue la menos satisfecha. sobre los hallazgos, se determinó que los usuarios externos entrevistados en general se encontraban insatisfechos. Sobre los hallazgos, llegaron a la conclusión de que los usuarios externos entrevistados eran, incompleto, insatisfecho. (13)

Con respecto al tercer objetivo específico es: La satisfacción del paciente con los resultados que se muestran en la tabla 3 y la presentación y los valores del personal de enfermería se correlacionan positivamente ( $r = 0,532$ ) en la tabla 12. La correlación muestra que la satisfacción del paciente fue, en promedio, 35,5% de lo anticipado, 8,60% mejor de lo anticipado y 47% peor de lo anticipado. que hay margen de mejora en los tiempos de espera, los tiempos de respuesta y las actitudes del personal de enfermería. De acuerdo con el estudio realizado por Vizcaíno A.J. et al. en el 2017, realizaron un estudio sobre SERVPERF: Medición de Satisfacción de Servicio en Hospitales Públicos; en México, se utilizó un enfoque cuantitativo para recopilar datos sobre los pacientes atendidos a través de una encuesta. Los resultados de satisfacción del paciente se muestran en el siguiente orden: la amistad del personal médico, seguido de la atención de los especialistas y la información brindada sobre la salud del paciente, encontró que los pacientes que recibieron atención del servicio de atención urgente estaban más satisfechos que insatisfechos, pero que aún era necesario mejorar las instalaciones y el nivel de servicio que el personal de recepción podía brindar. (7)

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar relación entre el conocimiento de los enfermeros y la satisfacción del paciente con el servicio de urgencias, según la percepción del paciente. Se ha observado que la relación que existe es una correlación positiva alta 0.606 y resaltado valores en los resultados en tabla 4, con el 36.50% como me lo esperaba y 38.0% peor de lo que esperaba donde influye que la seguridad, cortesía y preparación del personal de enfermería ha sido percibido como inadecuado la satisfacción del paciente. En comparación con el estudio realizado por Rocha G, Zaira D, Atuncar S. en el 2017 en Perú, donde el objetivo de su estudio fue identificar diferencias en satisfacción entre usuarios de hospitales en clínicas privadas del Ministerio de Salud, Es Salud y Chíncha; encontrando como resultados mostraron una diferencia en la satisfacción con la atención en salud recibida, estando más satisfechos el 40% de los visitantes de la clínica, mientras que la satisfacción de los usuarios del MINSA y EsSalud fue de 16.7% y 15.0%, respectivamente. Finalmente, señalaron que se encontraban en este nivel de satisfacción global. (15).

El quinto objetivo específico presenta: relación entre la información de la enfermera y la percepción del paciente sobre su experiencia con el servicio de emergencia. La información en la Tabla 14 mostraron una correlación positiva de 0.561, produciendo los resultados mostrados en la Tabla 5, con 51.0% siendo lo que había anticipado, 24.0% siendo peor que lo que había anticipado, siendo mejor el 11,6%. Esto indica el impacto de la habilidad técnica del enfermero en la percepción del paciente sobre su satisfacción. Los hallazgos de Bustamante FL en 2017, quien realizó una investigación para medir la satisfacción de los participantes en el servicio de farmacia del Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. Realizado utilizando una encuesta SERVQUAL que había sido alterada para su uso en los centros de salud y validada contra la RM52-2011 MINSA. los usuarios externos no estaban contentos. nivel de seguridad y protección fue el menos satisfactorio. En general, los usuarios externos entrevistados expresaron su descontento con los resultados. ( 13)

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Por otro lado, se ha descubierto que existe relación moderada entre la satisfacción del paciente y el número de aspectos del nivel de atención que brinda el Hospital III Goyeneche, con un coeficiente de correlación bilateral moderado de 0.01 y un coeficiente de correlación bilateral alto de 0,692.

**Segundo:** En la calidad de la infraestructura y la satisfacción del paciente, el servicio de urgencias del Hospital III Goyeneche encontró una correlación significativa en el rango de 0.01 bilateralmente con un coeficiente de correlación de 0.421 y un índice de aprobación de 53.5%, lo que indica que la infraestructura está en acorde con la satisfacción del paciente.

**Tercero:** Asociación entre la satisfacción del paciente y su percepción del comportamiento de la enfermera, que es significativa al nivel de 0,01 bilateralmente y tiene un coeficiente de correlación alto 0,692, con un 45,5% de los encuestados diciendo que sus experiencias con la enfermera en general fueron las que tenían esperado.

**Cuarto:** Existe una correlación moderadamente significativa entre la satisfacción del paciente y la presentación y valores de la enfermera, la cual es significativa al nivel de 0,01 bilateralmente. a los resultados, el 35,5% de los pacientes manifestaron que el comportamiento y los valores del personal de enfermería cumplieron con sus expectativas.

**Quinto:** Se encontró una correlación significativa entre el conocimiento del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el rango de 0,01 de forma bilateral con un coeficiente de correlación de 0,606; según los resultados, el 36,5% de los pacientes indicaron que todo salió según lo previsto debido a los conocimientos de enfermería de la enfermera.

**Sexto:** Relación entre la satisfacción del paciente y la información brindada por el personal de enfermería, se encontró que existe una correlación significativa entre ambas en el servicio de urgencias del Hospital III Goyeneche. Esta correlación fue significativa en 0.01 bilateralmente y 0.532 en términos del coeficiente de



correlación. Con base en los hallazgos, el 51,0% de los pacientes indicaron que la información brindada por la enfermera fue lo que esperaban.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se sugiere a la jefa del departamento de Emergencia, capacitar basado en la calidad atención del profesional enfermero, con fin de brindar una atención que satisfaga a lo requerido por los pacientes en los distintos aspectos y funciones que compete al personal de enfermería.

**Segundo:** Se recomienda al Director del Hospital III Goyeneche, establecer una política de acciones donde pueda colaborar de alguna manera en el mejoramiento de infraestructura del área de emergencia, y así lograr una mayor satisfacción por partes de los pacientes.

**Tercero:** Se sugiere a la jefa del departamento de Emergencia, que el aspecto del cuidado técnico en el profesional de enfermería, debe enfocar en mejorar las estrategias de cuidado de acuerdo al requerimiento de cada paciente y la afección con el que se presente en el área de emergencia.

**Cuarto:** Se recomienda a la jefa del departamento de Emergencia, que para incrementar en la presentación y valores y los conocimientos de la enfermera realizar constantes capacitaciones con el fin de mejorar estos aspectos relacionados a la satisfacción del paciente.

**Quinto:** Se recomienda al Director del Hospital III Goyeneche, capacitar y calificar los conocimientos del personal enfermero con el fin de mejorar la calidad de atención del mismo en el manejo y manipulación de equipos y herramientas de tecnología con el fin de minimizar los tiempos de atención y reacción frente a cualquier emergencia.

**Sexto:** Se sugiere al Director del Hospital III Goyeneche, generar e incitar a capacitar al personal de enfermería sobre la información que se debe brindar a los usuarios no sólo en el área de emergencia sino en las distintas áreas del hospital Goyeneche.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Online]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 03 de abril del 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
2. Delgado-Gallego M, Vázquez-Navarrete M, Moraes-Vanderlei, L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. 2019. [online] Scielosp.org. [Citado 1 Jun. 2022] Disponible de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2010.v12n4/533-545/>.
3. Campos NR AJ. Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de Mexico. [Online] Medicina Familiar Mexico. 2006 octubre; 8. [Citado 2022 agosto 25]. <https://1library.co/document/zxnmldwq-percepcion-satisfaccion-atencion-usuarios-servicio-hospitales-municipio-hospital.html>
4. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Online]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de junio del 2022]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_SUSALUD\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf)
5. Escobedo GL, Villanueva GB, Percepción del cuidado humanizado y satisfacción del usuario. Servicio de Emergencia Hospital III Goyeneche -2021 [Tesis de Pregrado]. Arequipa, [Online] Universidad Nacional de San Agutin: 2021. [Consultado el 04 de junio del 2022] Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14657>
6. Pabon ML y Palacio KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019, [Tesis de Pregrado]. Barranquilla, Universidad De La

Costa. C.U.C; 2020. [Consultado el 04 de junio del 2022] Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Vizcaíno AJ, Vizcaíno Marín VP, Vargas Barraza JA y Gaytan Cortes J. SERVPERF: medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. En: Sánchez Gutierrez J, Gonzalez Alvarado TE, Gaytan Cortez J, Pelayo Maciel J. Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad. [Online]. México. 2017. 267-279. [Consultado el 04 de junio del 2022] Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/319880589\\_SERVPERF\\_Medicion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_servicio\\_en\\_un\\_hospital\\_publico/download](https://www.researchgate.net/publication/319880589_SERVPERF_Medicion_de_la_satisfaccion_del_servicio_en_un_hospital_publico/download)
8. Santacruz Bravo JD. Humanización de la calidad en la atención clínica en salud desde la perspectiva centrada en el paciente a partir de la Resolución 13437 de 1991. Rev Univ. Salud. Colombia 2016;18(2):373-384. [Consultado el 04 de junio del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v18n2/v18n2a17.pdf>
9. Basantes Avalos R, Vinueza Jara A, Coronel Sánchez J. “Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo”. UNEMI. [Online]. 2016; 9(18):90-100. [Consultado el 04 de junio del 2022] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774757.pdf>
10. Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. [Online]. 2018. [Consultado el 03 de julio del 2022]; 10 (1); pp.49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>.
11. Castro Pasapera JE. Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa Del Hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo la metodología Lean Healthcare, [Tesis de Pregrado] Piura; Universidad Nacional de Piura; 2020.
12. Neyra Hizo MA, Macedo Guerrero BR. Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016. [Tesis

magistral]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Recuperado a partir de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8689/Neyra\\_HMA-acedo\\_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8689/Neyra_HMA-acedo_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Bustamante FL, Gálvez Díaz NDC; Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. Rev. Tzhoecoen 2017; 9 (01). Recuperado a partir de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/0>
14. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 08 de febrero del 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y..](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y..)
15. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2017. Informe final de investigación. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017. [Consultado el 04 de julio del 2022]. Disponible en: [https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionale](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionale).
16. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian [Consultado el 04 de julio del 2022] Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
17. Revista virtual Odontología ejercicio profesional volumen 5. [Online]. 2004. [citado 12 de julio 2022]. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/art152ago2004.htm>
18. Jarais E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. [Online] 2013; 32: 161-181. [Consultado 12 de julio 2022]. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592/21109>
19. Suñol, R. Ponencia Calidad de Atención. Fundación Avedis Donabedian. 1996 (p. 1)

20. Chavez y Molina, Humanización De Los Cuidados Intensivos, Revista electrónica. 2015
21. Malagón, J. Calidez en la atención. Revista Electrónica. 2017
22. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. Journal of Marketing, [Online] 2014. [Consultado julio 2022]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800109>
23. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y Calidad; Análisis de la equivalencia o no de términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud. [Online] 2007; 6(13): 139-168. [Consultado julio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/123456789/2374/3/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf.txt>
24. Gobierno de Chile. Propuesta metodológica para medir la satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Departamento de Estudios y Desarrollo; 2011.
25. Urriago, L. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE, [Online] 2012. [Consultado julio 2022]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
26. Zeithman et al., Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. Artículo Científico [Online] 2000. [Consultado julio 2022]. Disponible en: <https://typeset.io/papers/service-quality-delivery-through-web-sites-a-critical-review-4mf18hl5rb>
27. Escamez J, García R, Ortega P. Los valores y el hombre contemporáneo. En: Noguera J, editor. Cuestiones de Antropología de la Educación. Barcelona: CEAC; 1995. p. 192.
28. Rey C. La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. [Online] 2000; 3: 139-153. [Consultado julio 2022]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/11952/1/AD09-2000.PDF>

29. Silva-Fhon, J. et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm. Univ.* [Online]. 2015, vol.12, n.2 [citado 2017-06-06], pp.80-87. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000200080&lng=es&nrm=iso) ISSN 2395-8421. <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
30. Coordinadoraprofunds.org. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [Online]. [Citado 25 Mayo 2022]. Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
31. Colegio de enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [Online]. 2008 Diciembre. [Citado 25 de mayo 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
32. Consejo Internacional de Enfermeras. Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería [Online]. 2012 [Consultado junio 2022]. Disponible en: [http://www.enfermerialeon.com/modules.php?name=Comision\\_Deontologica&op=viewarticle&artid=5](http://www.enfermerialeon.com/modules.php?name=Comision_Deontologica&op=viewarticle&artid=5)
33. Quispe S. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el hospital II ESSALUD Huaraz 2013 [Online]. 2013 [Consultado Mayo 2022]. Disponible en: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033\\_3167\\_3128\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1625/T033_3167_3128_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Departamento de emergencias. Wikipedia, la enciclopedia libre. [Online]. Marzo 2018. [Consultado 2022 Julio 05]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento\\_de\\_Emergencias](https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Emergencias)
35. Jiménez W, Espinoza E. Factores personales en la aplicación del manual de atención en triaje del Servicio Emergencia Clínica privada de San Isidro, 2017.[Tesis]. Lima-Perú: [Online] Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/810/Willingt%c3%b3n\\_Trabajo\\_Investigaci%c3%b3n\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/810/Willingt%c3%b3n_Trabajo_Investigaci%c3%b3n_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

36. Mora EC. La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. [Online] 2011; 10(2): [Citado 2022 Julio 05]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
37. San Martín H, Collado J, Rodríguez I. El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción cliente-servicio. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC. [Online] 2008; 12(1): 65 – 95. [Consultado Mayo 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2768835>
38. Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A.. Fundamentos de investigación. México: Mc Graw Hill education. 2017.
39. Suñol, R. Ponencia Calidad de Atención . Fundación Avedis Donabedian. 1996.
40. Donabedian, Evaluating the Quality of Medical Care. E.E.U.U. [Online] 2005. [Consultado Mayo 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16279964/>
41. Bernal, C. Metodología de la investigación. Bogota: Pearson. [Online] 2016. [Consultado Mayo 2022]. Disponible en: [https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
42. Valderrama, S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos. 2016.
43. Gamarra, G., Wong , F., Rivera , T., & Pujay , O. Estadística e investigación con aplicación de SPSS. Lima: San Marcos. 2015.
44. Ferrer S. Humanizar Los Cuidados Está En Nuestras Manos, 2017.
45. Puch-Ku et al. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. [Online] 2016. [Consultado Julio 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>



## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Valores.
<b>Calidad de Atención del profesional de enfermería</b>	Calidad de la Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tecnología utilizada de los equipos</li> <li>- La apariencia (presentación personal)</li> <li>- Las indicaciones (señalizaciones)</li> </ul>	1, 2, 3.	1 = Mucho peor de lo que esperaba. 2 = Peor de lo que esperaba. 3 = Como me lo esperaba. 4 = Mejor de lo que me esperaba. 5 = Mucho mejor de lo que esperaba
	Calidad de la actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete</li> <li>- El estado en que están las habitaciones del hospital</li> <li>- La información que las enfermeras proporcionan.</li> </ul>	4, 5, 6	
	Presentación y valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera.</li> <li>- El interés de la enfermera por solucionar sus problemas</li> <li>- La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido.</li> <li>- La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería.</li> <li>- La disposición de las enfermeras (ayuda)</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11	
	Conocimiento de las enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La confianza (seguridad)</li> <li>- La amabilidad (cortesía)</li> <li>- La preparación del personal de enfermería (capacitación).</li> </ul>	12, 13, 14	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Valores.
	Información brindada por la enfermera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trato personalizado que las enfermeras</li> <li>- La capacidad del personal de enfermería</li> </ul>	15, 16	
<b>Satisfacción del paciente</b>	Cuidado técnico profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor</li> <li>- La enfermera es desordenada en su trabajo</li> <li>- La enfermera brinda un buen consejo</li> <li>- La enfermera atiende conoce en relación con mi cuidado</li> <li>- La enfermera es lenta</li> <li>- La enfermera es indecisa</li> <li>- La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Mínimo acuerdo. 4 = Moderado acuerdo. 5 = Completamente de acuerdo
	Confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La enfermera y su amabilidad</li> <li>- La enfermera es agradable</li> <li>- Confianza de la enfermera</li> <li>- La enfermera es más atenta</li> <li>- La enfermera esta capacitada</li> <li>- Por mis problemas puedo acudir a la enfermera</li> <li>- La enfermera no tiene tiempo de platicar conmigo</li> <li>- La enfermera es comprensiva</li> <li>- La enfermera tiene paciencia</li> <li>- La enfermera me habla con menosprecio</li> <li>- Hablar con La enfermera me hace sentir mejor</li> </ul>	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Valores.
	Educación al paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La enfermera me explica, es fácil de entender</li> <li>- La enfermera me explica de los exámenes</li> <li>- Es fácil entender lo que la enfermera</li> <li>- La enfermera da instrucciones</li> <li>- La enfermera me da explicaciones suficientes de un examen</li> </ul>	19, 20, 21, 22, 23	

## Anexo 1: Cuestionario 1 – Calidad de atención

Estimado(a) señor(a), este documento ha sido elaborado con fines de estudio, por tanto, la información recabada, será tratada en forma confidencial y anónima sirviendo exclusivamente para la presente investigación, por lo que le rogamos que responda todos los ítems del presente cuestionario. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Instrucciones: En las siguientes páginas se presentan afirmaciones descriptivas, juzgue cada afirmación considerando si se ajusta a su realidad. Marcar con un aspa (X) la alternativa que mejor le identifica.

### A. Datos generales

Por favor señale su edad:

Género:

<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino
--------------------------	-----------	--------------------------	----------

Nivel de Educación

<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria
<input type="checkbox"/>	Técnica	<input type="checkbox"/>	Superior
<input type="checkbox"/>	Sin estudio	<input type="checkbox"/>	

Codificación				
1	2	3	4	5
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba

### B. Cuestionario

	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	La tecnología utilizada de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido.					
02	La apariencia (presentación personal) del personal de enfermería ha sido					

03	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a donde dirigirse en los servicios del hospital has sido					
04	El interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete ha sido					
05	El estado en que están las habitaciones del hospital (aparencia y comodidad) ha sido					
06	La información que las enfermeras proporcionan ha sido					
07	El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted ha requerido algo ha sido					
08	El interés de la enfermeras por solucionar sus problemas ha sido					
09	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido					
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido.					
11	La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido					
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido					
13	La amabilidad (cortesía) de las enfermeras en el trato con la gente ha sido					
14	La preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido.					
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido.					
16	La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					

Ferrer S. Humanizar Los Cuidados Está En Nuestras Manos, 2017

Nota: Instrumento SERVQHOS-E elaborado y validado por Barragán y Manrique en Colombia en el año 2010

## Anexo 2: Cuestionario 2 – Satisfacción del paciente

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Mínimo acuerdo	Moderado acuerdo	Completamente de acuerdo

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE		1	2	3	4	5
01	La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor					
02	La enfermera es desordenada en su trabajo, por lo que se altera					
03	La enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo					
04	La enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relación con mi cuidado					
05	La enfermera es lenta para atenderme					
06	La enfermera es indecisa al realizar su trabajo					
07	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que se me han realizado					
08	La enfermera debería ser más amable					
09	La enfermera es agradable cuando me atiende					
10	Me siento con confianza para hacerle preguntas a la enfermera					
11	La enfermera debería ser más atenta de lo que es					
12	La enfermera es capaz de comprender cómo me siento					
13	Cuando siento la necesidad de platicar mis problemas puedo acudir a la enfermera					
14	La enfermera está tan ocupada en trabajo de escritorio que no tiene tiempo de platicar conmigo					
15	La enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas					
16	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes					
17	La enfermera me habla con menosprecio					
18	Hablar con la enfermera me hace sentir mejor					

19	La enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender					
20	La enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a realizar					
21	Es fácil entender lo que la enfermera me dice					
22	La enfermera da instrucciones con oportunidad					
23	La enfermera me da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes					

Fuente: Puch-Ku et al. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado.

Nota: Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería, (PSI, del inglés: Patient Satisfaction Instrument de Hinshaw y Atwood [1982],

### **Anexo 3: Población de estudio**

<b>Marzo 2022</b>	<b>Total de pacientes</b>
Semana 1 (01-06)	109
Semana 2 (07-13)	75
Semana 3 (14-20)	81
Semana 4 (21-27)	96
Semana 5 (28-31)	56
Total	417

Fuente: Servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche


### **Anexo 4: Valores de Rho Spearman**

<b>Valores</b>	<b>Relación</b>
De $\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
De $\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
De $\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
De $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
De $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja

Fuente: Garrida, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez



## Anexo 5: Evidencia fotográfica

 Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 06 de junio de 2022

Señor(a)  
LIC. LUZ CORRALES ZEBALLOS  
DR. WILFERDO GUTIÉRREZ ZARATE  
HOSPITAL III GOYONECHE  
AV. GOYONECHE

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

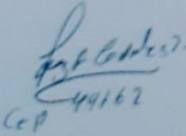
De mi mayor consideración:

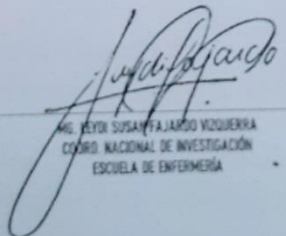
Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. Alejandra Antonieta Choquehuanca Mamani Ruby Franceline Condori Apaza, con DNI 77347192, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: **"Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia del hospital Goyeneche, arequipa 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

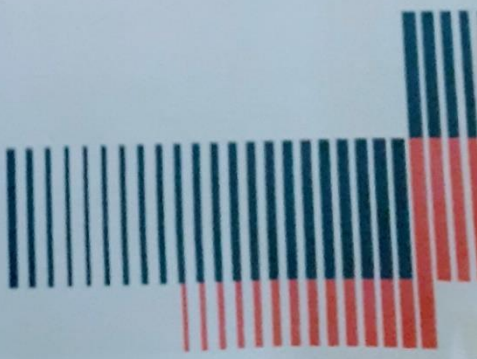
Atentamente,

  
C.C.P. 44162

  
Mg. REYNI SUSANA FAJARDO VIZQUERRA  
COORD. NACIONAL DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

cc: Archivo PTUN.


[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 6: Evidencia fotográfica







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 16:30 horas del 14/04/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III GOYENECHE, AREQUIPA 2022", presentado por los autores CONDORI APAZA RUBY FRANCELINE, CHOQUEHUANCA MAMANI ALEJANDRA ANTONIETA estudiantes de la escuela profesional de ENFERMERÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
ALEJANDRA ANTONIETA CHOQUEHUANCA MAMANI	Mayoría

Firmado electrónicamente por: ANEYRAA  
el 23 Jun 2023 10:02:10

---

ALICIA OLINDA NEYRA ARANDA  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por: DALFAROQ  
el 23 Jun 2023 09:55:48

---

DIMNA ZOILA ALFARO QUEZADA  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por: OAVALOSC  
el 23 Jun 2023 09:59:27

---

ODALIE BEATRIZ AVALOS CHAVEZ  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0540671



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, INGRID CALLE SAMANIEGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2022", cuyos autores son CONDORI APAZA RUBY FRANCELINA, CHOQUEHUANCA MAMANI ALEJANDRA ANTONIETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 05 de Abril del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INGRID CALLE SAMANIEGO <b>DNI:</b> 20100772 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3208-7107	Firmado electrónicamente por: ICALLES el 13-04- 2023 10:24:07

Código documento Trilce: TRI - 0540673