

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el
Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES

Katy Miluska Carrero Vargas

Celinda Medina Cabrera

ASESOR

Homero Sánchez Vásquez

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores**Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTAN°66-2023

En la ciudad de Rioja, a los veintiún días del mes de julio del año dos mil veintitrés, siendo las 09:38 horas, las Bachilleres Carrero Vargas Katy Miluska y Medina Cabrera Celinda sustentaron su tesis denominada “**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022**”, para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Enfermería, del Programa de Estudios de Enfermería.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- 1.- Prof. Ruth Mucha Montoya
- 2.- Prof. Shirley Martos Machuca
- 3.- Prof. Caroline Marin Cipriano

APROBADO: BUENO
APROBADO: MUY BUENO
APROBADO: BUENO

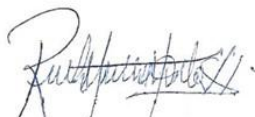
Se contó con la participación de la asesora:

- 4.- Prof. Homero Sánchez Vásquez

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 10:30 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO: BUENO

Es todo cuanto se tiene que informar.



Prof. Ruth Mucha Montoya

Presidente



Prof. Shirley Martos Machuca



Prof. Caroline Marin Cipriano



Prof. Homero Sánchez Vásquez

Lima, 21 de julio del 2023

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Nueva Cajamarca, 29 de agosto del 2023

Señor(a),

Yonathan Josué Ortiz Montalvo
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud
UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: **Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022**, presentado por **KATY MILUSKA CARRERO VARGAS** código de estudiante: 2015100832 y DNI: 71490966 y **CELINDA MEDINA CABRERA** con código 2015100903 y DNI 76000962 para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN ENFERMERÍA ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se les ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 6 %**. Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)
DNI N°: 42846492
ORCID: 0000-0003-2471-086X
Facultad de Ciencias de la Salud
UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del
paciente en el Área de Emergencia del Hospital de
Moyobamba, 2022

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a las personas que han sido un apoyo constante en mi vida y en la realización de este importante logro académico. Agradecer a Dios, a mis padres, esposo e hijos. Espero que este logro no solo me llene de satisfacción personal, sino que también les haga sentir orgullosos de ser parte de mi vida y de mi camino académico.

AGRADECIMIENTO

En este momento tan especial para mí, me complace dedicar estas palabras de agradecimiento y celebración. Después de meses de arduo trabajo y dedicación, finalmente he completado mi tesis y alcanzado uno de mis mayores logros académicos.

Quiero expresar mi gratitud a todas las personas que me han brindado su apoyo incondicional en este camino. En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fuerza y la perseverancia para superar los obstáculos y alcanzar mi objetivo. También quiero agradecer a mis padres, esposo e hijo por su amor, comprensión y paciencia durante este tiempo.

Sin su apoyo y motivación constantes, este logro no habría sido posible. Me siento profundamente agradecida por contar con personas tan maravillosas en mi vida.

RESUMEN

El **objetivo** de este estudio consistió en determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022. En este contexto, se llevó a cabo una investigación con la **metodología** de diseño no experimental de tipo transversal, utilizando una muestra de 45 pacientes a los cuales se aplicaron instrumentos validados por expertos para medir tanto la calidad de atención de enfermería como la satisfacción del paciente. Los coeficientes de alfa de Cronbach obtenidos fueron de 0,997 (99,7%) y 0,996 (99,6%) respectivamente, lo que indica una alta fiabilidad de los instrumentos utilizados. Los **resultados** obtenidos revelaron que el 62,22% de los pacientes evaluados eran mujeres, y un 46,67% se encontraba en el rango de edades entre 18 y 30 años. Además, el 77,78% de los pacientes tenían Seguro Integral de Salud. En cuanto a la atención de enfermería, un 62,63% de los pacientes percibieron una calidad regular en este aspecto, mientras que un 60% manifestó un nivel medio de satisfacción con el servicio proporcionado. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman presentó un valor de 0,743. En consecuencia, como **conclusión** se precisó que existe una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, con un valor de p igual a 0,001. Para mejorar esta situación, se recomienda brindar capacitación al personal de enfermería y establecer protocolos claros en la atención, promoviendo una cultura de colaboración y comunicación eficaz. Adicionalmente, se sugiere la implementación de un sistema de retroalimentación constante para evaluar la satisfacción de los pacientes de manera continua.

Palabras claves: Calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, urgencias médicas, pacientes (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

The **objective** of this study was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the Emergency Department of the Moyobamba Hospital during the year 2022. In this context, an investigation was carried out with a non-experimental cross-sectional design **methodology**, using a sample of 45 patients to whom expert-validated instruments were applied to measure both the quality of nursing care and patient satisfaction. The Cronbach's alpha coefficients obtained were 0.997 (99.7%) and 0.996 (99.6%) respectively, indicating a high reliability of the instruments used. The **results** obtained revealed that 62.22% of the patients evaluated were female, and 46.67% were in the age range between 18 and 30 years. In addition, 77.78% of the patients had Comprehensive Health Insurance. Regarding nursing care, 62.63% of the patients perceived a regular quality in this aspect, while 60% expressed a medium level of satisfaction with the service provided. Spearman's Rho correlation coefficient showed a value of 0.743. Consequently, it was **concluded** that there is a direct relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction, with a p value equal to 0.001. To improve this situation, it is recommended to provide training to nursing staff and establish clear protocols for care, promoting a culture of collaboration and effective communication. Additionally, the implementation of a constant feedback system to evaluate patient satisfaction on an ongoing basis is suggested.

Keywords: Quality of health care, patient satisfaction, emergencies, patients (Source: MeSH).

ÍNDICE

RESUMEN	7
ÍNDICE	9
INTRODUCCIÓN	10
1. CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Situación problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Justificación de la investigación	15
1.4. Objetivos de la investigación	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. Hipótesis	16
1.5.1. Hipótesis general	16
1.5.2. Hipótesis específicas	16
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Calidad de atención de enfermería	24
2.2.2. Satisfacción del paciente	28
2.2.3. Teorías de enfermería	31
3. CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	32
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	32
3.1.1. Tipo de estudio	32
3.1.2. Enfoque de estudio	32
3.1.3. Alcance de estudio	32
3.1.4. Diseño de investigación	32
3.2. Población y muestra	32
3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión	33
3.3. Variables	33
3.3.1. Definición conceptual y operacional de las variables	33
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	34
3.4.1. Técnicas	35
3.4.2. Instrumentos	35
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	36
3.6. Ventajas y limitaciones	36
3.6.1. Ventajas	36
3.6.2. Limitaciones	36
3.7. Aspectos éticos	37
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS	38
5. CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	55

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de enfermería emerge como una de las principales inquietudes en el ámbito de la salud, debido a su estrecha relación con la satisfacción del paciente (1). La enfermería, como disciplina consagrada al cuidado y asistencia de los pacientes, desempeña un papel esencial en su bienestar (2). Por tanto, garantizar una atención de enfermería de excelencia se torna crucial, ya que esto se traduce en una mayor satisfacción por parte del paciente, con consiguientes beneficios para su salud (3).

La calidad de la atención de enfermería implica ofrecer servicios que sean efectivos, seguros y oportunos, orientados a las necesidades del paciente, basados en las mejores prácticas clínicas y respaldados por evidencia científica (4). Esta calidad también se encuentra entrelazada con la formación y capacitación de los profesionales, la disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos adecuados, y la comunicación y colaboración fluidas con otros integrantes del equipo de salud (5).

Por otro lado, la satisfacción del paciente constituye un indicador primordial de la calidad de la atención de enfermería y representa la evaluación subjetiva que el paciente realiza respecto a la atención recibida (6). No solo es de relevancia porque refleja la calidad de la atención de enfermería, sino porque también se ha demostrado que está asociada a mejores resultados clínicos y a una mayor adherencia a los tratamientos médicos (7).

Ante la problemática previamente mencionada, la presente investigación aborda la siguiente cuestión de estudio: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022? Como problemas específicos, la investigación considera las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?; ¿cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?; ¿cuál es el nivel de las dimensiones (humana, técnica y entorno) de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?; ¿cuál es el nivel de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) de la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?; ¿cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

En relación con los problemas planteados, se establece como objetivo general de esta investigación: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

La relevancia de esta investigación se justifica por la imperiosa necesidad de profundizar en la comprensión de la interacción entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. Este estudio se enfoca en discernir los factores que inciden en ambas variables en un contexto específico, generando información teórica valiosa para futuras investigaciones en el ámbito de la salud.

Es importante destacar que el Área de Emergencia de un hospital constituye un entorno particularmente crítico, donde la calidad de atención de enfermería puede ejercer un impacto determinante en el bienestar y la recuperación del paciente. Simultáneamente, la satisfacción del paciente en este escenario se convierte en un

indicador primordial de la calidad de la atención, potencialmente influenciando su percepción global del sistema sanitario y su confianza en los servicios médicos brindados.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio se sustenta en la selección meticulosa de un instrumento adecuado para medir las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. Para garantizar la solidez y validez de los criterios utilizados, se ha llevado a cabo una revisión documental minuciosa, asegurando así la obtención de resultados objetivos y precisos.

Resulta igualmente crucial destacar que los criterios de confiabilidad y validez empleados en este estudio estarán a disposición de otros profesionales interesados en emprender investigaciones similares en contextos análogos. De esta forma, se fomenta el avance de la calidad de la investigación en el ámbito de la salud y se promueve la utilización de enfoques metodológicos de calidad, propiciando la obtención de resultados consistentes y comparables en diversas situaciones clínicas.

En lo que respecta a la contribución al corpus del conocimiento científico, esta investigación se cimienta sobre estudios previos que abordan una problemática similar a la planteada en nuestra pregunta de investigación. Por ejemplo, Borré Ortiz YM, et al. (8) realizaron una investigación en Colombia en 2014, encontrando que el 78% de los pacientes percibieron un alto nivel de calidad en la atención brindada por el personal de enfermería, mientras que el 17% señaló una calidad moderada. En Chile, Fernández-Silva CA, et al. (9) concluyeron en 2022 que un significativo porcentaje de los participantes (84,6 %) reportaron satisfacción con la atención brindada por las enfermeras, relacionando esta percepción con el reconocimiento del personal de enfermería. En Perú, Rodríguez López RM, et al. (10) encontraron que el 53.3% de los pacientes evaluados experimentaron un alto nivel de calidad en la atención por parte del personal de enfermería, y que un alto porcentaje (86,7%) se mostró satisfecho con el cuidado en el servicio de emergencias.

La hipótesis central del estudio se enfoca en la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022. Además, el estudio busca operacionalizar las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el contexto específico mencionado. Se describirán en detalle los métodos empleados, se presentarán los resultados hallados y se procederá a una discusión que cotejará nuestros hallazgos con investigaciones publicadas en revistas de alto impacto. En última instancia, se brindarán conclusiones derivadas del estudio y recomendaciones relevantes para futuras indagaciones.

Este trabajo de investigación se estructura en cinco capítulos, cada uno abordando diferentes facetas del estudio. En primer lugar, el Capítulo I se enfoca en el planteamiento del problema que motiva esta investigación. Seguidamente, el Capítulo II presenta el marco teórico que sustenta el estudio. El Capítulo III detalla los materiales y métodos empleados en la investigación. Los resultados obtenidos se desglosan minuciosamente en el Capítulo IV, mientras que el Capítulo V se dedica a discutir dichos resultados y su relevancia para el campo de estudio.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

La atención de alta calidad en el ámbito de la salud se enfoca en maximizar los beneficios para la salud de los pacientes sin incrementar de manera proporcional los riesgos asociados (11). Este concepto se define como la búsqueda de un equilibrio armonioso entre los beneficios, los riesgos y la satisfacción del paciente en el entorno hospitalario. La Enfermería desempeña un papel fundamental en la calidad de atención, debido a su enfoque humanista y a la relación cercana que establece con los pacientes. El rol de la enfermera implica brindar atención de calidad basada en la aplicación de conocimientos, habilidades, empatía, juicio y razonamiento (12).

La calidad de atención en enfermería en el área de emergencias se encuentra en constante evaluación y análisis en todo el mundo, quizás más que en otras especialidades. Tanto los profesionales de la salud como los pacientes a menudo expresan comentarios negativos sobre la atención recibida. Los pacientes pueden experimentar malestar debido a la falta de interacciones interpersonales adecuadas, la limitación de recursos asistenciales y administrativos, largos tiempos de espera para recibir atención, trámites administrativos lentos y una comunicación poco clara con el personal médico. En consecuencia, la preocupación por la satisfacción del paciente no es un fenómeno novedoso, sino más bien una preocupación generalizada. Para los pacientes, la atención de enfermería es uno de los principales puntos de enfoque en la atención de la salud pública, ya que es el elemento visible y tangible del proceso. Esto se vuelve especialmente evidente en los servicios de emergencia, donde las condiciones específicas a menudo limitan la prestación óptima de atención. Diversos factores pueden influir en la calidad de atención, como la infraestructura disponible y la alta demanda de usuarios en el área. Además, los profesionales de enfermería enfrentan una carga de responsabilidad considerable, aunque en ocasiones pueden verse afectados por la fatiga, la tensión y la falta de empatía hacia las necesidades de los pacientes. Estos aspectos cualitativos pueden provocar la insatisfacción y la presentación de quejas por parte de los pacientes (13).

La expresión "calidad de atención en enfermería" se refiere al nivel en el que los profesionales de la salud, al brindar servicios a individuos y poblaciones, aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Esto está estrechamente relacionado con el conocimiento y la competencia profesional. Para que los trabajadores del sector salud sean competitivos en los servicios que ofrecen, es esencial que cuenten con las capacidades y los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera precisa y coherente (14).

Una investigación realizada en Venezuela revela resultados impactantes en relación a la calidad de atención de enfermería. Según los hallazgos, un considerable 75% de los pacientes no reciben información sobre el ambiente físico ni las normas de funcionamiento del servicio donde están hospitalizados, lo que resulta en un claro desacuerdo por parte de los afectados. En contraste, apenas un 25% expresó estar de acuerdo con esta situación. Igualmente, un asombroso 90,63% manifestó su desacuerdo con los insumos disponibles en el servicio, mientras que un escaso 9,37% expresó su acuerdo. En lo que respecta a la cantidad de personal de enfermería disponible en el servicio, un significativo 68,75% de los pacientes se mostraron en desacuerdo, argumentando que el número es insuficiente para satisfacer sus necesidades durante la hospitalización. En contraparte, un 31,25% estuvo de acuerdo con la cantidad de personal. En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, un 53% expresó su descontento mientras que un 47% expresó su satisfacción. Curiosamente, un 68,75% de los pacientes se mostró en desacuerdo tanto con el

personal de enfermería como con los insumos disponibles en el servicio, mientras que un 31,25% estuvo de acuerdo (15).

En los últimos años, ha habido un notable avance en la medición de la calidad de atención y la satisfacción del paciente. La satisfacción del paciente se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el paciente sobre la atención recibida, basándose en su experiencia y en la comparación entre sus expectativas y la atención real proporcionada por los profesionales de enfermería. Esta evaluación es esencial para planificar los servicios de atención de salud y proporciona información valiosa para mejorar el sistema de salud en su conjunto. Cabe destacar que la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería tiene un impacto significativo en la institución, ya que permite ofrecer atención de calidad y en tiempo oportuno (16).

En el ámbito de la salud pública, la infraestructura y los servicios prestados han sido objeto de críticas por su insuficiencia y por no estar a la altura de las expectativas de los pacientes. Esta contradicción surge debido a que el personal de enfermería está altamente capacitado para brindar cuidados de salud y se espera que ofrezcan servicios de alta calidad. En los servicios de emergencia, la alta demanda de atención representa un desafío considerable para el personal de enfermería debido a la falta de personal disponible. Esta limitación a menudo conduce a que la atención proporcionada no cumpla con las necesidades tanto de los pacientes como del personal de enfermería. A pesar de que los pacientes buscan comprensión, asistencia y atención en las instituciones de salud, muchos sienten una falta de satisfacción (17).

La atención en los servicios de emergencia juega un papel esencial en el sistema de salud. Sin embargo, los tiempos de espera y la comunicación con pacientes y acompañantes son causas comunes de insatisfacción, al igual que la congestión en el servicio. La opinión del paciente y su nivel de satisfacción son herramientas importantes para mejorar la calidad del servicio y la gestión de las instituciones de salud. La satisfacción del paciente no solo depende de la calidad de la atención recibida, sino también de su personalidad y del ambiente social que lo rodea (18).

La Contraloría General de la República, en su operativo "Por una salud de calidad" del 2018, destacó que un preocupante 43% de los establecimientos de salud carece del personal necesario para atender las unidades de emergencia, lo que inevitablemente afecta la calidad y oportunidad de la atención médica brindada. Este déficit se observa principalmente en establecimientos de la Policía Nacional (69%), Gobiernos Regionales (52%) y EsSalud (39%). Además, un 38% de las instituciones no dispone del material médico suficiente y un 44% carece del equipamiento necesario para brindar una atención adecuada a los pacientes, lo que coloca sus vidas en riesgo. La falta de una infraestructura adecuada también es un problema, ya que el 37% de las instituciones no la posee, siendo especialmente problemático en los hospitales de la Policía Nacional, Gobiernos Regionales y EsSalud. Estas carencias ponen en peligro la capacidad de proporcionar una atención médica oportuna y de alta calidad (19).

Según los informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en relación a la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud, el Ministerio de Salud (MINSA) ha detectado una tasa de insatisfacción del 17% en la atención de enfermería, cifra que tiende a ser más elevada en hospitales específicos. Esta situación podría ser atribuida al gran número de pacientes y a los niveles de dependencia, así como a la carencia de suficientes enfermeras en los servicios de atención. Mejorar la satisfacción del paciente es esencial para elevar la calidad de la atención, lo que requiere la colaboración de todo el equipo de salud para satisfacer las demandas y expectativas de los pacientes (20).

La insuficiente calidad de atención en los establecimientos de salud es un desafío importante que debe enfrentarse de manera efectiva para abordar las dificultades sanitarias. De acuerdo a un informe emitido por el Colegio Médico del Perú sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de referencia macro regional en 2018, de un total de 357 pacientes, solo un 21,3% se mostró satisfecho con la atención recibida, mientras que un preocupante 78,7% manifestó insatisfacción. Estos resultados subrayan la importancia de realizar investigaciones continuas y desarrollar soluciones que aborden los problemas presentes en los establecimientos de salud (21).

El Hospital de Moyobamba ha experimentado un incremento en la demanda de pacientes en su servicio de emergencia, atendiendo diariamente entre 80 y 90 pacientes. A pesar de contar con una sala de espera y una clasificación de pacientes según su prioridad y especialidad, se ha identificado un déficit en el personal de enfermería y médicos especialistas, así como demoras en la provisión de medicamentos. Los pacientes han expresado diversas emociones negativas debido a estas condiciones, y se ha registrado una falta de atención personalizada por parte del personal de enfermería. También se ha notado una carga laboral excesiva para los enfermeros, especialmente en pacientes recién llegados al servicio de emergencia.

Como se mencionó anteriormente, resulta vital llevar a cabo una investigación para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. Los resultados obtenidos pueden servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con estas variables, así como para que la institución pueda tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias que optimicen la calidad de atención de enfermería, y, por lo tanto, aumenten la satisfacción de los pacientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de las dimensiones (humana, técnica y entorno) de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

- ¿Cuál es el nivel de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) de la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?

1.3. Justificación de la investigación

El propósito central de este estudio es determinar la estrecha relación existente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el contexto específico del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

Desde una perspectiva **teórica**, es fundamental comprender la importancia de obtener un mayor conocimiento acerca de las variables que influyen en la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el contexto específico del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. La búsqueda de la excelencia en estos aspectos no solo brinda un marco teórico sólido para investigaciones futuras, sino que también apunta a la mejora constante de la atención médica y la experiencia de los pacientes en el área de emergencia.

En cuanto a las implicancias **prácticas**, los resultados obtenidos serán de gran importancia para los profesionales de enfermería y de la salud en general, así como para los responsables de gestionar las instituciones hospitalarias. Estos resultados evitarán que se minimice o descuide la importancia de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, ya que servirán como referencia para la implementación de acciones de mejora en la aplicación óptima de estas normas por parte de los profesionales de enfermería que trabajan en el Hospital de Moyobamba. En consecuencia, se espera que este estudio contribuya a mejorar la calidad de atención en el hospital y a brindar una mejor experiencia para los pacientes.

El aporte **metodológico** de este estudio radica en la utilización de un instrumento adecuado para la medición del comportamiento de las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, basado en una revisión documental y empleando criterios de confiabilidad y validez. Los resultados, así como la implementación de este instrumento, estarán disponibles para profesionales interesados en realizar investigaciones en situaciones similares. En consecuencia, este estudio puede ser útil para guiar futuras investigaciones y ayudar a establecer estándares para la medición de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en situaciones de emergencia hospitalaria.

La justificación social de este estudio se basa en el amplio entendimiento que se requiere en una temática que es de gran importancia, en particular porque los profesionales de enfermería están en contacto directo con los pacientes. Si estos profesionales no brindan atención de calidad, no podrán proporcionar cuidados idóneos durante el proceso de atención integral al paciente. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente están relacionadas y cómo se pueden mejorar. El éxito de este estudio puede contribuir a mejorar la atención médica y la experiencia del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba y en otros contextos similares.

La contribución al conocimiento científico de este estudio se basa en los resultados obtenidos en relación a las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente. Estos resultados servirán como fuente referencial para considerar en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba y en otras instituciones gubernamentales de salud, lo que permitirá la generación de lineamientos estratégicos prioritarios vinculados a la óptima calidad de atención de enfermería y la consecuente satisfacción del paciente. En consecuencia, los hallazgos de esta investigación pueden ser de gran utilidad para mejorar la atención médica en el ámbito hospitalario y, en última instancia, contribuir a mejorar la salud y el bienestar de los pacientes.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.
- Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.
- Determinar el nivel de las dimensiones (humana, técnica y entorno) de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.
- Determinar el nivel de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) de la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.
- Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

H₁: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

H₀: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

- H₁: Las dimensiones de calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

H₀: Las dimensiones de calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) no se relacionan significativamente con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para una mejor organización de este capítulo, se ha dividido en dos segmentos su contenido. Por un lado, se tratarán los antecedentes de la investigación y, por otro lado, las bases teóricas.

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación, referidos a trabajos realizados con anterioridad, pero vinculados temáticamente con la presente investigación, se subdividen en dos grupos. En primer lugar, se encuentran los de índole internacional y, en segundo lugar, los de índole nacional.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Una de las primeras investigaciones encontradas fue la realizada por Fridawaty Rivai, et al. (22), 2023, Indonesia, quienes investigaron sobre la relación con la satisfacción del paciente y los resultados de calidad del servicio brindado. Se realizó un estudio transversal incluyendo 150 paciente que se les aplicó un cuestionario centrado en la atención del paciente y satisfacción de la calidad del servicio. Se encontró como resultados que existe una relación entre la implementación de la Atención Centrada en el Paciente (CPP) y la satisfacción del paciente ($p=0,014$). El estudio concluyó que existe una relación entre la implementación de atención centrada en el paciente y la satisfacción del paciente.

Asimismo, se consideró el trabajo de Kumar S, et al. (23) 2023, India, quienes realizaron una investigación para determinar la satisfacción de los pacientes de cirugía general con la atención de enfermería en la sala quirúrgica y la unidad de cuidados intensivos. Se realizó un estudio transversal incluyendo 100 pacientes el cual se empleó un instrumento "Patient Satisfaction with quality nursing care questionnaire" (PSNCQQ) para la recolección de datos. Los hallazgos del estudio muestran que la satisfacción del paciente es la clave más importante para evaluar la calidad de la atención de enfermería en la mayoría de los países. Esto permitirá desarrollar nuevas estrategias y planes para mejorar la calidad de la atención al paciente y lograr un cumplimiento del 100% en la satisfacción del paciente.

También se encontró el texto de Yusefi AR, et al. (24), 2022, Irán, quienes realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios de enfermería en hospitales universitarios. El estudio fue transversal con una muestra que incluyó a 1067 pacientes y se utilizó el cuestionario de calidad de enfermería Qualipak para recopilar los datos. Los resultados indicaron que la media y la desviación estándar de la calidad de los servicios de enfermería, según la percepción de los pacientes, fueron de $191,47 \pm 19,51$. La calidad percibida del servicio de enfermería estuvo sujeta al sexo ($P = 0,01$, $t = 1,921$) y lugar de residencia ($P = 0,02$, $t = 1,873$). Según los hallazgos, la calidad de la atención de las enfermeras fue "moderada" desde la perspectiva de los pacientes. Se recomienda la planificación para reforzar y promover la calidad de los servicios de enfermería.

Caicedo Y, et al. (25), 2021, Ecuador, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de evaluar la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en el área de emergencias del Hospital Básico Limones. El estudio transversal se realizó utilizando un enfoque cualitativo-cuantitativo y descriptivo. La población y muestra del estudio incluyó a 128 pacientes. Los resultados obtenidos indicaron que cerca de la mitad de los pacientes regulares están satisfechos con la atención recibida. Sin embargo, esta cifra disminuyó debido a la demora en la atención y la reducción de la

privacidad. En conclusión, la atención brindada, así como los medios ergonómicos y comunicacionales, fue evaluada como regular en este estudio.

Kim-Soon N, et al. (26), 2021, Libia, llevaron a cabo una investigación con el objetivo para examinar la relación entre la satisfacción de los pacientes con cáncer, la atención de enfermería y la actitud tanto del paciente como de la enfermera en los sistemas de salud. El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La población del estudio fue de 499 pacientes, con una muestra de 217 participantes. Los resultados obtenidos mostraron una relación positiva significativa entre la calidad del servicio hospitalario tangible, la confiabilidad de la calidad del servicio hospitalario y la satisfacción del paciente, según el coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de $p < 0.01$. En cuanto a las conclusiones, se encontró que en general, los niveles de satisfacción de la atención de enfermería, el paciente oncológico y la calidad del servicio hospitalario fueron altos. Sin embargo, la actitud de la enfermera y del paciente se encontraron en un nivel inferior y se deben mejorar.

Noboa C, et al. (27), 2021, Ecuador, llevó a cabo una investigación con el objetivo de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. El estudio se realizó utilizando un enfoque descriptivo y transversal. La población del estudio fue de 400 pacientes, con una muestra de 200 participantes. Los resultados obtenidos indicaron que hubo un alto nivel de satisfacción en relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados bajos. Además, la calidad de atención y la dimensión de capacidad de respuesta obtuvieron un menor porcentaje de satisfacción. En cuanto a las conclusiones, se observó que la percepción de la calidad de atención fue mayoritariamente dada por mujeres, mientras que la satisfacción se vio limitada en la dimensión de lealtad.

Parrado Erazo MP, et al. (28), 2021, Colombia, publicaron un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud en Villavicencio, Colombia. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La población y muestra del estudio fueron 8 pacientes. Los resultados indicaron que las conductas percibidas con mayor satisfacción fueron la administración de tratamientos y medicinas a tiempo, la información clara y precisa sobre el estado de salud, el hecho de escuchar al paciente y su jovialidad, así como la presentación y explicación detallada del procedimiento a ejecutar. Por otro lado, las conductas con menor satisfacción incluyeron la falta de consulta sobre cómo el paciente prefiere ser llamado, la falta de acompañamiento cercano y el hecho de concentrarse únicamente en el paciente en detrimento de otros aspectos importantes. En cuanto a las conclusiones, se observó que la evaluación de la satisfacción permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades de la calidad de atención del enfermero.

Skhvitaridze N, et al. (29), 2020, Arabia Saudita, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y examinar los factores que influyen en su decisión. El estudio fue retrospectivo, transversal y descriptivo. Se administró un cuestionario (Cuestionario de Calidad de la Satisfacción de los Pacientes con la Atención de Enfermería) estructurado en idioma georgiano a los pacientes, y la tasa de respuesta fue del 93%, lo que resultó en una muestra final de 173 pacientes que dieron su consentimiento informado por escrito. En general los resultados fueron: el 89% de los pacientes calificaron la atención de enfermería como excelente. Los factores más importantes que afectaron la satisfacción de los pacientes incluyeron el tiempo de espera antes de la admisión, la seguridad de los servicios, el ambiente cómodo y el nivel adecuado de atención y atención. Esta investigación mejora nuestra comprensión de la satisfacción

de los pacientes hacia la calidad de la atención de enfermería recibida durante la hospitalización.

Kannan S, et al. (30), 2020, India, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la asistencia de enfermería en las salas médicas de India. El estudio fue descriptivo y transversal, y se contó con la participación de 124 pacientes en las salas médicas. De estos, el 28,23% calificó la calidad de la atención de enfermería como excelente, el 58,06% como muy buena y el 13,71% como buena. La satisfacción global de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería tuvo un valor medio (DE) de 78,88 (4,84) sobre 95, lo que muestra una excelente satisfacción del paciente con un porcentaje promedio de 83,03%. En conclusión, los pacientes que recibieron atención en las salas médicas estaban altamente satisfechos con la calidad de la atención de enfermería.

Guadalupe Rivera F, et al. (31), 2019, Ecuador, llevaron a cabo una investigación con el objetivo acerca de la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención brindada en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. El estudio fue de tipo transversal y se utilizó la técnica de encuesta junto con un cuestionario como instrumento. La población total fue de 80,439 pacientes y la muestra de 383 pacientes. Los resultados arrojaron que el promedio de calidad fue de 3.62, lo cual se acerca a la media de 3.5 y sugiere que los usuarios no están ni satisfechos ni insatisfechos. En cuanto a las conclusiones, se encontró que, aunque el Estado ha apoyado la modernización de aspectos tangibles de la organización, el talento humano debe demostrar una mayor predisposición a la hora de atender al paciente, ser más ágil y comunicativo en la entrega del servicio y tener la capacidad de transmitir confianza.

Gutiérrez Berríos ZD, et al. (15), 2019, Venezuela, realizaron un estudio con el objetivo de analizar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en la Unidad Clínica de Traumatología del Hospital Dr. Antonio María Pineda de Barquisimeto. El método utilizado fue descriptivo y transversal. La población y muestra del estudio fueron de 32 pacientes. Los resultados revelaron que la atención suministrada por los enfermeros favoreció a mejorar el estado de salud y bienestar de los pacientes, con un 62,50% totalmente de acuerdo y un 37,50% en acuerdo. De manera similar, el 68,75% de los pacientes se sintieron cómodos y satisfechos con la atención brindada por los enfermeros que laboran en el servicio donde están hospitalizados. En conclusión, la mayoría de los pacientes valoraron positivamente el cuidado de enfermería en relación a otras dimensiones, ya que un elevado porcentaje de pacientes respondió estar de acuerdo en sentirse cómodo y satisfecho con la atención brindada.

Lotfi M, et al. (32), 2019, Irán, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la comunicación entre enfermeras y pacientes y la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. El método utilizado fue transversal y la técnica de encuesta, con un cuestionario como instrumento. La muestra consistió en 295 pacientes. Los resultados indicaron que la mayoría de los pacientes estaban insatisfechos con la atención de enfermería, ya que más del 80% de ellos no conocían a su enfermera. Se encontró una correlación positiva significativa entre la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Además, la variable del sexo del paciente también se correlacionó significativamente con el nivel de satisfacción. En conclusión, se resalta la importancia de prestar atención a la comunicación entre enfermera y paciente y del uso de habilidades de comunicación adecuadas para aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de enfermería.

Vera V, et al. (33), 2019, Ecuador, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de evaluar la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios de Emergencia y Consulta Externa, así como en el Laboratorio Clínico y el Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur. El estudio se basó en un método cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizando técnicas de encuesta e instrumentos de cuestionario, con una población de 1000 usuarios y una muestra de 300 usuarios. Los resultados indicaron que, de los 150 usuarios encuestados, el 31% calificó la señalización que facilita el acceso rápido y fácil al laboratorio como "muy buena", mientras que el 28% la calificó como "muy mala" y el 21% la consideró "regular". Solo el 5% la valoró como "buena". En cuanto a las conclusiones, se determinó que la calidad de atención influye positivamente en la satisfacción del usuario en las áreas de consulta externa y emergencia, con excepción de dos aspectos: la información sobre los derechos y deberes del usuario y el tiempo de espera para la atención. En ambos casos, se observó una menor satisfacción por parte de los usuarios, con más apreciaciones negativas.

Karaca A, et al. (1), 2018, Turquía, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería, así como examinaron los factores asociados. Para ello, utilizaron un método descriptivo y transversal, empleando técnicas de encuesta e instrumentos de cuestionario, con una población y muestra de 635 pacientes. Los resultados indicaron que los pacientes estaban más satisfechos con la preocupación y atención de las enfermeras, pero menos satisfechos con la información que se les proporcionó. Un 63,9% calificó de excelente la atención de enfermería ofrecida durante la hospitalización. Además, los pacientes mostraron una alta satisfacción con la calidad general de la atención hospitalaria y la atención de enfermería, y afirmaron que recomendarían este hospital a sus familiares y amigos.

Maggi W, et al. (34), 2018, Ecuador, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de analizar la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, a través de un estudio transversal con una población y muestra de 357 representantes de los niños. Los resultados mostraron que los usuarios del servicio de emergencia pediátrica presentaban insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. Además, la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecha, ya que tanto las expectativas como las percepciones recibieron bajas valoraciones. Las conclusiones indican que el servicio no proporciona la plena seguridad al paciente y la atención presenta deficiencias en cuanto a la calidez en el trato.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En cuanto a los antecedentes nacionales, se encontró el trabajo de Rodríguez López RM, et al. (10), 2023, Perú, quienes realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, Perú. El presente estudio fue correlacional y de corte transversal con una muestra incluyó a 105 pacientes. Según los resultados, el 53.3% de los pacientes recibieron un nivel alto de calidad de atención de enfermería, mientras que el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 86,7% se mostraron satisfechos y el 13,3% insatisfechos con el servicio de emergencia. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, con un valor de p igual a 0,001.

Asimismo, el de Cachique Oliveira SM, et al. (35) 2022, Perú, quienes realizaron un estudio sobre la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las usuarias del servicio de ginecología y obstetricia de un hospital especializado nivel II-2. Se realizó un estudio observacional empleando encuestas estructuradas para obtener los datos. Se observó que hay una relación directa y proporcional entre la calidad de atención y sus distintas dimensiones evaluadas. Entre estas dimensiones, la que obtuvo la mayor puntuación en cuanto a calidad fue la tangible, alcanzando un nivel de aceptación del 96,50%. Se llegó a la conclusión de que existe una relación significativamente fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de ginecobstetricia que fueron atendidas en el hospital.

También el trabajo de Alván G, et al. (36), 2021, Perú, quienes llevaron a cabo una investigación para determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos en el año 2020, utilizando un método transversal con una población y muestra de 336 pacientes. Según los resultados obtenidos, el 76.5% de los pacientes indicaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, el 21.1% la calificó como regular y el 2.4% la consideró mala. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 76.2% de los pacientes quedaron satisfechos con el cuidado brindado por las enfermeras, mientras que el 23.8% se mostró insatisfecho. Se encontró una relación significativa alta entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, con un valor de $p=0.000$, una correlación del 0.946 alta y una significancia del 0.01. En conclusión, este estudio evidencia una relación importante entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

Fernández M, et al. (21), 2021, Perú, llevaron a cabo una investigación para analizar la satisfacción y calidad de atención de los usuarios externos del área de emergencias del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador en 2020. El método utilizado fue hipotético-deductivo, correlacional transeccional y la población fue de 150 pacientes con una muestra de 100. Los resultados indicaron que los usuarios estaban insatisfechos con los servicios proporcionados por el hospital y no se encontró una relación lineal entre el clima y la satisfacción del usuario ($r = -0,173$, p -valor = 0,002). Se observó una correlación negativa y débil entre el clima y la satisfacción del usuario. En conclusión, se encontró una relación estadísticamente significativa en las variables de estudio (valor " p " 0,00, es decir, inferior a 0,05) y se observó una correlación débil y positiva ($r = 0,446$) entre la variable de satisfacción y calidad de atención del hospital.

Pacheco G (37), 2021, Perú, llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia durante la pandemia Covid-19 en el Hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" de Azángaro en 2020. Se utilizó un método descriptivo inductivo correlacional con una población de 465 y una muestra de 177 pacientes. Los resultados indicaron que el nivel de atención fue regular en un 91,45%, y la dimensión de fiabilidad fue del 46,15%, lo que sugiere que la atención no fue buena. Sin embargo, en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio, el 10,26% de los pacientes manifestaron que la calidad de atención fue buena. En conclusión, se determinó que la calidad de atención en el hospital objeto de estudio es regular.

Torres M, et al. (38), 2021, Perú, llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco, mediante un enfoque transversal con una población y muestra de 70 pacientes. Según los resultados, el 30.0% percibió un nivel deficiente en la calidad de atención de enfermería, el 42.9% consideró que era regular y el 27.1% afirmó que era bueno. En cuanto a la satisfacción, el 38.6% indicó un bajo nivel, el 40.0% un nivel medio y el 21.4% estuvo

altamente satisfecho. En conclusión, se encontró una correlación alta entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, representada por un valor de Rho de Spearman de 0,700.

Collantes D, et al. (39), 2020, Perú, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción del paciente hospitalizado en relación al cuidado proporcionado por enfermeros. La investigación fue relacional y transversal, la muestra constó de 80 pacientes, y se aplicaron dos escalas para medir el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero. Los resultados mostraron que la mayoría de los pacientes (93,7%) se encontraban medianamente satisfechos en la dimensión humana, el 91,3% en la dimensión oportuna y el 63,7% en la dimensión segura. En cuanto al cuidado enfermero, el 58,7% de los pacientes lo calificó como regular. Finalmente, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en pacientes hospitalizados ($p > 0,05$), lo que llevó a los investigadores a no poder corroborar su hipótesis.

Febres R, et al. (40), 2020, Perú, en su estudio, analizaron la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, Perú, a través de un método observacional de corte transversal. La población y muestra consistió en 292 pacientes. Los resultados mostraron una satisfacción global del 60,3%, donde los valores porcentuales dependieron principalmente de las dimensiones de seguridad y empatía, con un 86,8% y un 80,3%, respectivamente. La dimensión de aspectos tangibles fue la que presentó el mayor nivel de insatisfacción (57,1%), seguida de la capacidad de respuesta (55,5%). En conclusión, se sugiere que el sistema de salud implemente estrategias para mejorar el servicio de atención y así proporcionar una atención oportuna y de calidad al paciente.

Marcelo D (30), (41), 2020, Perú, llevó a cabo una investigación con el objetivo de analizar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma en Lima, Perú durante el año 2019. Se utilizó un método cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, utilizando la técnica de encuesta y un cuestionario como instrumento. La población y muestra estuvo compuesta por 120 pacientes. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0,878. Se observó una relación positiva entre las dimensiones humana, técnico-científica y entorno, y la satisfacción del paciente, con coeficientes de correlación de 0,891, 0,863 y 0,881, respectivamente. En conclusión, se encontró una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Chumpitaz M, et al. (42), 2020, Perú, llevó a cabo una investigación con el objetivo de analizar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada en Lima, Perú en 2018. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, con técnicas de encuesta e instrumento cuestionario. La población del estudio fue de 445 pacientes y la muestra fue de 206 pacientes. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa ($p=0.000$) entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con una correlación media alta. El 47.6% de los pacientes hospitalizados reportaron un nivel medio de satisfacción, el 29.1% un nivel alto y el 23.3% un nivel bajo. En conclusión, existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada.

Bada C, (43), 2019, Perú, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de Lima en 2018, utilizando un método transversal y una

muestra de 182 pacientes. Los resultados indicaron que el 56.6% de la infraestructura, equipamiento y organización para la atención cumplen con los requisitos establecidos, y la mayoría de los pacientes registraron un tiempo de espera y atención adecuados. Además, el 43.9% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería. En general, los resultados obtenidos fueron favorables para las tres dimensiones de la calidad de servicio en salud.

García E, (44), 2019, Perú, en su estudio con el objetivo de evaluar la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital Universitario de Piura en 2018, utilizando un método descriptivo transversal con una muestra de 123 pacientes seleccionados de una población de 180. Los resultados indicaron que el 61,8% de los pacientes informaron sobre una mala calidad de cuidado de enfermería, siendo el 49,6% regular en la dimensión interpersonal y el 54,5% regular en la dimensión técnica. La correlación de Rho de Spearman (0,333) entre las variables fue baja pero significativa ($p=0.000$). Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva y baja entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital Universitario de Piura.

Castilla V, et al. (17), 2018, Perú, publicaron un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz en Lima. Utilizaron un método descriptivo correlacional con una población y muestra de 100 usuarios. Los resultados indican que el 37% de los encuestados consideraron que la calidad de atención era mala y el 36% la consideró buena. En cuanto al nivel de satisfacción, el 60% manifestó un nivel regular, el 22% bajo y el 18% alto. Se encontró una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, lo que respalda la hipótesis alterna. En conclusión, se encontró una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia.

Gamarra J, (45), 2018, Perú, investigaron la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Puesto de Salud 15 de Enero, mediante un método cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Se utilizó una técnica de encuesta y un instrumento de cuestionario con una muestra de 215 pacientes, de una población de 1200. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Pearson mostraron una correlación positiva alta con significancia estadística ($0,000 < 0,05$). Se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables evaluadas.

Palomino A, et al. (46), 2018, Perú, llevaron a cabo una investigación con el objetivo de evaluar de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia en Lima. Se utilizó un método transversal, así como la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. La población de estudio fue de 1200 pacientes, de los cuales se tomó una muestra de 292. Los resultados se obtuvieron mediante una ficha de registro de datos y la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplearon dos cuestionarios previamente validados para medir la calidad de atención y la satisfacción del paciente, el CARE Q con 27 preguntas divididas en subescalas y la variable satisfacción del paciente empleará el instrumento (CHS) con una escala dicotómica que mide 5 factores de satisfacción del paciente.

Piedra I, et al. (18), 2018, Perú, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte. Se utilizó un método

observacional correlacional y se incluyó una población y muestra de 124 pacientes. Los resultados mostraron que el alfa de Cronbach para el cuestionario fue de 0,958 y el coeficiente tau-b de Kendall de 0,68. Además, el análisis de varianza y regresión lineal múltiple reveló que las cinco dimensiones evaluadas (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción del paciente, siendo la dimensión de empatía la que tuvo mayor influencia (beta = 0,906). En conclusión, el estudio demostró una relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos, siendo la dimensión de empatía la más importante en la satisfacción del paciente.

Matzumura Kasano J, et al. (47), 2018, Perú, publicaron un artículo con el objetivo de describir la satisfacción con la atención recibida en el servicio de emergencia de una institución privada de salud a través de un estudio transversal. La población y muestra del estudio fueron 206 pacientes y se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario. Los resultados mostraron una alta insatisfacción en la dimensión de fiabilidad (57,4%), capacidad de respuesta (63%), seguridad (56,9%), empatía y aspectos tangibles (55,6%). En cuanto a las conclusiones, se encontró que la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo la mayor puntuación de insatisfacción, mientras que la dimensión de empatía y aspectos tangibles consiguieron altos resultados de satisfacción. En total, la puntuación final de satisfacción fue del 42,4%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

2.2.1.1. Definición

La calidad de atención de enfermería implica la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, y puede ser evaluada y mejorada a través de la provisión de cuidados basados en datos claros que consideren las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio, incluyendo pacientes, familias y comunidades (14).

La calidad de atención de enfermería se refiere a la provisión de cuidados apropiados, personalizados y humanos, que son efectivos y duraderos, y que son entregados por enfermeros capacitados en modelos específicos que buscan desarrollar prácticas profesionales efectivas y de alta calidad para satisfacer las necesidades del usuario (48).

La calidad de atención de enfermería se refiere a la prestación de servicios de enfermería oportunos, personalizados, humanizados, continuos y eficientes, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable. El objetivo es lograr la satisfacción tanto del paciente como del personal de enfermería (49).

2.2.1.2. Características

Veliz V, et al. (50) menciona las siguientes características:

-Humana: Un aspecto fundamental en la atención de enfermería es el enfoque holístico que considera al ser humano como un ser biopsicosocial completo. Es esencial que cada individuo se sienta valorado y que las interacciones con el personal de enfermería reflejen una consideración genuina por su dignidad y bienestar.

- **Segura:** El profesional de enfermería debe llevar a cabo una atención preventiva que no ocasione daño alguno al paciente, de manera que los cuidados dispensados no deben resultar en lesiones para el mismo.

- **Oportuna:** La atención al paciente debe ser brindada en el momento en que sea necesaria, de acuerdo a su estado de salud y a los tratamientos o procedimientos establecidos, respetando siempre la fecha y hora acordadas. Además, el paciente debe tener la oportunidad de expresar sus necesidades y recibir una atención pronta y adecuada.

- **Continua:** La secuencia de actividades que el profesional de enfermería debe realizar en el proceso de atención debe ser adecuada y sin interrupciones, lo que implica un control y monitoreo adecuados de la atención inicial.

La calidad de la atención de enfermería debe tener en cuenta una visión global de la persona (aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales y espirituales), respaldada por el conocimiento científico, a través de procesos interactivos que involucren relaciones terapéuticas entre el profesional de enfermería y las personas, familias o grupos. Esto implica instruir a las personas en el proceso de cambio, crecimiento, enfermedad u otras situaciones que puedan afectar su interacción con el entorno (51).

2.2.1.3. Importancia

La calidad de atención de enfermería tiene una gran importancia que va más allá de las paredes del hospital, y esto se debe a varias razones. En primer lugar, existen motivos éticos y deontológicos, ya que la salud no puede ser vista simplemente como un negocio o una actividad laboral, sino como una interacción entre seres humanos en la que es necesario utilizar recursos, conocimientos y actitudes humanistas para curar y sanar a los pacientes. En segundo lugar, los motivos sociales y de seguridad en la sociedad demandan profesionales competentes que ofrezcan un buen servicio al ciudadano. Por último, los motivos económicos exigen eficiencia, teniendo en cuenta que los recursos son limitados y las necesidades son altas (46).

El MINSA tiene como objetivo informar a la población sobre los esfuerzos que realiza el sector salud para mejorar la calidad de la atención, a través de la expansión y modernización de servicios, la prevención completa de enfermedades y la mejora de la infraestructura. Además, se busca que el personal de salud, incluyendo médicos, enfermeras, obstetras, psicólogos y técnicos, reflexione sobre la importancia del buen trato, la vocación de servicio y la ética profesional, con el fin de mejorar la recuperación y rehabilitación del paciente (51).

2.2.1.4. Componentes

La calidad de atención de enfermería implica brindar cuidados que satisfagan las necesidades y expectativas del paciente, empleando avances científicos y tecnológicos. Para lograr estos objetivos, se deben considerar una serie de componentes fundamentales, como la fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente. Para garantizar la calidad de la atención, es esencial una planificación óptima de las intervenciones, asegurando la seguridad y efectividad de las mismas. De esta manera, las actividades profesionales de la enfermera pueden impactar positivamente en la salud del paciente y asegurar la calidad de la atención (52).

2.2.1.5. Objetivo de evaluar la calidad de la atención

El propósito de la evaluación de la calidad de la atención es verificar el grado de éxito alcanzado a través de una supervisión continua de la relación entre el profesional y el paciente, para identificar posibles desviaciones de las normas y tomar medidas correctivas de manera oportuna. La calidad de la atención depende de varios factores, tanto objetivos como subjetivos, y puede ser medida utilizando métodos cuantitativos y cualitativos. Desde una perspectiva de salud sistémica, la evaluación de la calidad comprende tres elementos: la estructura, que se refiere a la organización institucional y las características de los recursos humanos, físicos y financieros; el proceso, que incluye los servicios de salud prestados y la forma en que se llevan a cabo; y el resultado, que se relaciona con el impacto alcanzado en términos de mejoras en la salud y el bienestar de individuos, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios (53).

2.2.1.6. Servicios de calidad en el contexto de la enfermera

La enfermería se enfrenta a retos en el contexto de las instituciones de atención sanitaria, que requieren mejoras en la atención que brindan a personas, grupos y la sociedad en general. Estos cuidados deben ser de calidad y responder a los desafíos de equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confort. La percepción del paciente sobre la calidad de la atención está condicionada por estos factores. Por lo tanto, es crucial que las acciones de enfermería se evalúen y mejoren continuamente. Para que la atención sea legítima, completa, oportuna, continua y efectiva, debe proporcionarse en condiciones óptimas y con los recursos disponibles, cumpliendo parcial o totalmente con las demandas de bienestar del paciente. Se deben utilizar los mejores recursos humanos, materiales y técnicos-científicos disponibles con el fin de lograr el máximo nivel de satisfacción del paciente (54).

2.2.1.7. Procesos vinculados a la calidad de atención de enfermería

La enfermería incide en diversos procesos vinculados con la calidad de atención, como: Aplicación de la atención de Enfermería, sustentada en programas, normas y reglamentos; intervención en comisiones de acreditación docente de áreas preventivo – asistenciales; integrante activo en las comisiones de selección de estudiantes que aspiran a cursos de nivel básico, especialización y nivel universitario de la profesión; implementa junto a los demás integrantes del equipo sanitario, períodos de pruebas a enfermeras de nuevo ingreso; evalúa anualmente el salario, junto a jefes de servicios; jerarquiza las centrales de esterilización de las unidades; ejecuta normas técnicas de otros subsistemas, de manera más directa las vinculadas con la utilización, conservación y control de medicamentos; integra diversos comités de actividad científica: infecciones, evaluación de historias clínicas. (45)

2.2.1.8. Factores influyentes en la calidad de atención de enfermería

Vera I, et al. (55) refiere los siguientes factores:

- **Personal cálido y humano:** Es esencial que todo el personal de salud, incluyendo médicos, asistentes y enfermeras, reciban una retroalimentación o evaluación regular de su desempeño por parte de sus colegas cercanos.
- **Información expedita con lenguaje claro y directo:** Es esencial que las enfermeras proporcionen una comunicación e información clara para que los pacientes perciban la calidad de atención sanitaria satisfactoria. Para lograrlo, es necesario que las explicaciones brindadas sean precisas y fáciles de entender para el paciente.

- **Apoyo más que psicológico:** La importancia de la atención corporal y humanitaria radica en comprender cómo se percibe el apoyo desde el estado de angustia o desconexión hasta la clarificación y retención de información en el proceso de atención. Las posturas y gestos del personal sanitario con el que se interactúa son también relevantes en este sentido.

- **Participación e implicación:** La habilidad del paciente para participar de forma activa y comprometerse en su atención tiene un impacto en cómo percibe la calidad de la atención recibida. Es importante que los pacientes puedan influir en las decisiones sobre su atención y asumir la responsabilidad por la misma, y que tengan expectativas al respecto. Para lograr esto, deben tener la oportunidad de participar en las decisiones relacionadas con su atención de enfermería.

- **Rapidez en la atención:** La puntualidad en la asistencia, evaluación y medicación del paciente es una característica altamente apreciada. Además, es importante la forma en que se brinda la atención, y que el paciente se sienta escuchado cuando lo necesite.

Los elementos que ejercen mayor impacto en la calidad de la atención brindada por enfermería son los siguientes: trato amable del personal; comprensión de las necesidades físicas y emocionales del paciente; confianza y sensación de seguridad; tiempos de espera; confort y ambiente físico; información médica suministrada; rapidez en la atención; disposición para solucionar problemas; tecnología biomédica utilizada; proceso de atención y aplicación de políticas y prácticas institucionales relevantes (56).

2.2.1.9. Dimensiones

Alvarado J, et al. (57) determinaron las siguientes dimensiones:

- **Dimensión humana:** Se refiere a la relación entre el personal sanitario y el paciente, así como al intercambio de información logística y sanitaria que involucra un nivel óptimo de interacción interpersonal basado en el respeto mutuo, información precisa y oportuna, confianza, amabilidad, empatía, cordialidad, lenguaje claro y veracidad en la información proporcionada, lo que influye en la satisfacción del paciente. La calidad de la atención de enfermería se refleja en la capacidad de construir una relación empática que demuestre interés en atender al paciente como un ser biopsicosocial para satisfacer sus necesidades.

- **Dimensión técnica:** Se trata de consideraciones técnicas de atención que buscan las mejores acciones y procedimientos seguros para el paciente, con el objetivo de alcanzar la efectividad en términos de lograr resultados óptimos, eficacia en la implementación de normas de servicio y eficiencia en la utilización adecuada de recursos. Las condiciones específicas que influyen en la evaluación de la atención se relacionan con la disponibilidad y características del personal y los recursos materiales. La calidad de atención se refleja en la competencia técnica y científica de los profesionales en los procedimientos y técnicas adecuadas, ofreciendo una atención pertinente y continua.

- **Dimensión entorno:** La teoría de Nightingale sostiene que, para brindar una atención sanitaria adecuada, es necesario asegurar un ambiente saludable, lo que implica tener aire y agua pura, alcantarillado eficiente, limpieza y luz adecuados. A pesar de haber transcurrido más de 150 años desde que se propuso esta teoría, estos cinco componentes siguen siendo fundamentales. En el contexto de la prestación de servicios sanitarios, se requiere un nivel básico de comodidad, privacidad,

ambientación y confianza por parte del usuario del servicio. En este sentido, brindar una atención de calidad implica crear un ambiente atractivo y agradable que valore la privacidad del paciente al realizar cualquier procedimiento que afecte su intimidad.

2.2.2. Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Definición

La satisfacción del paciente es un concepto complejo y multidimensional que abarca diversos factores. Es un elemento fundamental que la atención en salud busca promover, ya que influye en la calidad del cuidado que se brinda. La satisfacción del paciente se ve afectada por múltiples aspectos, tales como la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de recursos, la continuidad y eficacia de los cuidados, la humanización en la atención, la entrega de información al paciente, las habilidades del profesional y un ambiente propicio para brindar los cuidados (36).

La satisfacción del paciente se refiere a su grado de satisfacción con respecto a la atención que recibe del personal de salud y las condiciones en que se presta dicha atención. Este concepto está influenciado por varios factores, como las expectativas del paciente, el comportamiento del personal de salud, las costumbres culturales, las necesidades individuales y el entorno de atención médica. La satisfacción del paciente tiene un componente racional y cognitivo que hace que sea diferente para cada paciente y en diferentes circunstancias (45).

La satisfacción del paciente es un resultado de carácter humanístico que se evidencia en la capacidad de satisfacer las necesidades de los pacientes. Esta satisfacción está relacionada con las conductas de salud definidas, que van desde la adhesión a las prescripciones médicas hasta el seguimiento de los resultados obtenidos, incluyendo la adopción de conductas preventivas para evitar enfermedades (42).

La satisfacción del paciente se refiere a la sensación de satisfacción que experimenta un paciente con respecto a los servicios de salud, los proveedores médicos y los resultados de su atención. Es esencial que los responsables de los servicios de salud consideren la satisfacción del paciente como un objetivo fundamental e irrenunciable. Además, la medición de la satisfacción del paciente es una forma de evaluar los resultados de las intervenciones médicas y de atención sanitaria (17).

2.2.2.2. Importancia

La importancia de la satisfacción del paciente radica en que es un indicador de calidad en la atención médica. Sin embargo, evaluarla puede resultar complejo, ya que la metodología y la forma en que se recopilan los datos pueden influir en las respuestas del paciente. La satisfacción del paciente se refleja en la combinación de dos aspectos: la calidad del servicio recibido y el esfuerzo o sacrificio que el paciente ha tenido que hacer para recibir dicho servicio (38).

La satisfacción del paciente es relevante porque es un indicador de calidad en la atención médica, aunque puede ser difícil de evaluar debido a que los métodos de recopilación de datos pueden influir en las respuestas del paciente. Los pacientes que experimentan una alta satisfacción están más dispuestos a seguir las indicaciones médicas en términos de medicación, dieta y otros cuidados. Se ha establecido una relación sólida y positiva entre la satisfacción del paciente y su primer encuentro con los servicios de salud, así como con su uso futuro (42).

2.2.2.3. Elementos de la satisfacción del paciente

Castilla V, et al. (17) mencionan los siguientes elementos:

- **Rendimiento percibido:** Refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor), que el paciente considera haber conseguido luego de solicitar la atención en un servicio.
- **Expectativas:** Son las expectativas que los pacientes tienen por conseguir algo y por consecuente se producen por efecto de una o más situaciones.
- **Niveles de satisfacción:** Posterior al solicitar un servicio, los pacientes experimentan tres niveles de satisfacción, que son: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

2.2.2.4. Factores influyentes en la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente no está determinada solamente por la calidad del servicio, sino que también se ve influenciada por las expectativas que tenga el usuario. Si el paciente tiene bajas expectativas o limitado acceso a algún servicio, es posible que se sienta satisfecho con servicios que no sean de gran calidad. En este sentido, la satisfacción del paciente depende de si los servicios ofrecidos cumplen o superan sus expectativas (58).

La satisfacción, indudablemente depende de la calidad de atención, pero además de las perspectivas del paciente respecto a lo que recibirá, las cuales pueden ser tan bajas que fácilmente esté satisfecho con poco. En consideración a la cultura en contra de las quejas, es probable que los pacientes al participar en encuestas o entrevistas vinculadas a la calidad de la atención respondan positivamente, independientemente de la calidad real (42).

La satisfacción del paciente no solo se ve influenciada por la calidad de las acciones realizadas por la enfermera, sino que también puede verse afectada por otros factores no relacionados con la atención médica, como la disponibilidad de revistas, televisión o muebles cómodos en la sala de enfermería. La evaluación de la calidad de un acto de atención médica puede variar debido a que la sensación de satisfacción es subjetiva y no tiene en cuenta que la enfermera puede tomar decisiones basadas en la importancia y relevancia para la salud y seguridad del paciente (38).

2.2.2.5. Requisitos para la satisfacción del paciente durante su atención

Los pacientes tienen ciertas expectativas con respecto al personal de enfermería y esperan que cumplan con una serie de requisitos. Por ejemplo, los pacientes esperan que el personal de enfermería sea accesible, lo que implica una comunicación fácil y fluida con el personal sanitario. Además, esperan que el personal de enfermería sea cortés y amable durante todo el proceso de atención. También se espera que sean respetuosos no solo con las personas, sino también con las normas establecidas, lo que implica tener la documentación necesaria visible. Por otra parte, se espera que el personal de enfermería sea competente, honesto, franco y desenvuelto en su trabajo. Ser competente no solo implica ser responsable con las actividades asignadas, sino también aumentar su potencial en todas sus actividades (38).

2.2.2.6. Satisfacción del paciente en los servicios de salud

La satisfacción y alegría tanto del paciente como de sus familiares es el resultado de haber recibido atención médica en un servicio de salud que cumple con las normas y protocolos gerenciales establecidos. Para lograr una distribución adecuada y efectiva del servicio, es fundamental contar con una infraestructura apropiada, equipo médico de calidad y personal sanitario altamente capacitado para proporcionar un servicio excelente. Para alcanzar este objetivo, es esencial que cada colaborador del sector de la salud cumpla con sus responsabilidades de manera íntegra, legal y honesta, desde el primer contacto con el paciente y en cualquier centro de trabajo (44).

2.2.2.7. Nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería

Este enfoque está directamente relacionado con la evaluación del cuidado y atención que brindan las enfermeras. El objetivo de este cuidado es el paciente, y es fundamental tratarlo con humanidad, amabilidad, respeto y amor. Cada paciente tiene necesidades y expectativas distintas, según sus creencias, cultura y entorno. En lugar de centrarse solo en la medicina, se necesita comprensión y amor para satisfacer las necesidades del paciente y superar sus expectativas. Es importante valorar la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente, y medir la calidad del servicio tanto interna como externamente. Es necesario desarrollar programas y capacitaciones para mejorar los procesos interpersonales, técnicos y atender a los deseos y ansiedades de cada paciente, considerando sus creencias, cultura y mundo cotidiano (44).

La satisfacción del paciente se relaciona con la calidad del servicio ofrecido y el nivel de sacrificio que este implica. Si el paciente está satisfecho, es más probable que siga las recomendaciones médicas y establezca relaciones positivas y duraderas con el servicio de salud, lo que asegura su futuro. Los pacientes son esenciales para la existencia de las instituciones de salud, por lo que es crucial medir y detectar los problemas para evitar el caos (38).

2.2.2.8. Dimensiones de la satisfacción del paciente

Torres M, et al. (38) determina las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** La capacidad de realizar un servicio con fiabilidad y atención cuidadosa es esencial para asegurar el cumplimiento exitoso del servicio ofrecido. Esto implica cumplir con horarios, proporcionar atención adecuada, programar citas de manera eficiente y ofrecer orientación útil al usuario.
- **Capacidad de respuesta:** La disponibilidad para atender a los pacientes y ofrecer un servicio rápido se enfoca en proporcionar un proceso rápido y oportuno para satisfacer sus necesidades. En otras palabras, la disposición a atender a los pacientes de manera rápida tiene como objetivo brindar un servicio oportuno y eficiente para atender sus necesidades con prontitud.
- **Seguridad:** La confianza que un paciente tiene en un profesional que brinda atención médica se basa en varios factores, como la capacidad de demostrar privacidad, conocimiento, habilidades de comunicación y cortesía, y la capacidad de inspirar confianza. Esta confianza se genera a través del conocimiento y la cortesía de los profesionales médicos, así como de su habilidad para transmitir seguridad y confianza a los pacientes. En resumen, la confianza que se genera en los pacientes se basa en la actitud del profesional que brinda la atención, y en su habilidad para demostrar conocimiento, cortesía y habilidades de comunicación, así como en su capacidad para inspirar confianza.

- **Empatía:** La empatía y la confianza son indicadores del nivel de atención personalizada que se ofrece. Estos factores reflejan el interés y compromiso del profesional médico en entender al paciente y satisfacer sus necesidades de manera adecuada. La empatía se refiere a la habilidad de ponerse en el lugar del paciente y entender su situación, lo que permite al profesional médico brindar una atención más personalizada y efectiva.

- **Aspectos tangibles:** Se refiere a las características físicas de las instalaciones, el personal, los equipos y los materiales de comunicación que los pacientes perciben en la institución de salud. Se trata de la apariencia y las condiciones físicas de los equipos, las instalaciones, los materiales de comunicación, la limpieza, el personal y el nivel de comodidad ofrecido.

2.2.3. Teorías de enfermería

2.2.3.1. Modelo de esencia, cuidado y curación (core, care, cure) de Lydia Hall

Este modelo sostenía que la atención profesional de enfermería llevaba a la recuperación del paciente y que, a medida que se necesitaba menos atención médica, se requerían más cuidados y enseñanza del profesional de enfermería. También destacó el papel independiente de la enfermería. Este modelo se enfocaba en pacientes adultos que habían superado la fase aguda de la enfermedad (59).

El cuidado del paciente se representa mediante tres círculos que simbolizan su cuerpo, la enfermedad que lo afecta y sus sentimientos y control interno. Los tamaños de estos círculos varían y se superponen en función de la fase de la enfermedad del paciente. La enfermera interviene en los tres círculos, pero en diferentes niveles (60).

2.2.3.2. Teoría de la enfermería moderna de Florence Nightingale

La teoría de Nightingale se basó en el entorno, aunque nunca utilizó este término en sus escritos. En cambio, describió en detalle las ideas de ventilación, temperatura, iluminación, dieta, higiene y ruido, que se han reconocido como elementos clave del entorno en su obra. La higiene es un componente fundamental de la teoría de Nightingale y se refiere específicamente al paciente, la enfermera y el entorno físico. Según Nightingale, un entorno sucio es una fuente de contaminación por materia orgánica que puede poner en peligro la salud del paciente (61).

La teoría de Nightingale sostiene que la práctica de enfermería implica controlar el entorno de diversas maneras para facilitar la recuperación del paciente. Para lograrlo, se deben considerar componentes como la exclusión de la contaminación y el contagio, el uso de aire adecuado, una iluminación y temperatura apropiadas y un ambiente silencioso, que deben ser controlados o manipulados (61).

3. CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de estudio

El enfoque metodológico de este estudio se clasifica como investigación básica. Esta categorización se deriva de su objetivo primordial, que radica en expandir el entendimiento teórico sobre las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el contexto específico del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022. La finalidad de esta investigación se centra en la identificación de la relación intrínseca entre estas dos variables, sin la necesidad inmediata de aplicar sus resultados para resolver problemas prácticos concretos (62).

3.1.2. Enfoque de estudio

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que su propósito es examinar la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en 2022. Con el fin de obtener resultados numéricos, se empleará la estadística para procesar los datos y demostrar teorías a través del análisis de dimensiones y ocurrencias de los fenómenos y la comprobación de hipótesis (62).

3.1.3. Alcance de estudio

El alcance de la investigación es correlacional, ya que su objetivo es establecer la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. De esta manera, se busca obtener un cierto grado de predicción en cuanto a cómo estas variables interactúan en un contexto específico (62).

3.1.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación empleado es no experimental y de corte transversal, ya que se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular intencionalmente la variable independiente (calidad de atención de enfermería) para analizar su efecto sobre la variable dependiente (satisfacción del paciente). El objetivo es detallar y analizar la relación entre ambas variables en un ámbito específico, en este caso, el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba (62).

3.2. Población y muestra

Para la selección de la muestra, se optó por un enfoque de muestreo censal, lo que significa que se incluyeron todos los pacientes del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba que cumplían con los criterios de inclusión previamente establecidos. Es decir, se tomaron en consideración a todos los individuos que satisfacían los requisitos para ser parte del estudio, y esto fue posible debido a la aplicabilidad de estos criterios a la totalidad de la población en cuestión (63). Sin embargo, es importante mencionar que esta metodología se enfrentó a ciertas limitaciones debido al contexto de la pandemia de COVID-19. Las restricciones de movilidad y las medidas de distanciamiento social impuestas durante la emergencia sanitaria llevaron a la dificultad de contar con una muestra más amplia. Las preocupaciones sobre el contagio y el temor a la enfermedad limitaron la disposición de las personas para participar en el estudio, incluso si cumplían con los requisitos de inclusión. A pesar de

esta circunstancia inusual y desafiante, se priorizó la seguridad y el bienestar tanto de los participantes como del equipo de investigación, tomando en cuenta las condiciones extraordinarias que la pandemia había generado. En resumen, la población objetivo de este estudio está compuesta por 45 pacientes de ambos sexos, con edades a partir de 18 años, que sean atendidos en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba y que cumplan con los criterios de inclusión. La elección de un muestreo censal permitió incluir a todos los sujetos que cumplieran con estos criterios, a pesar de las limitaciones generadas por la pandemia de COVID-19.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

La investigación establece criterios de inclusión basados en la accesibilidad al área de estudio y la necesidad de mejorar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Área de Emergencia.

3.2.1.1. Criterios de inclusión

Se establecieron los siguientes criterios de inclusión para la selección de los participantes del estudio:

- Los pacientes deben haber acudido al área de emergencia.
- Los pacientes deben ser mayores de 18 años.
- Los pacientes deben haber permanecido en el área de emergencia por más de seis horas.
- Los pacientes deben estar dispuestos a participar en el estudio.
- Los pacientes deben encontrarse en un estado LOTE (lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona).
- Los pacientes deben saber leer y escribir.

3.2.1.2. Criterios de exclusión

Se determinaron como criterios de exclusión los siguientes parámetros:

- Pacientes que no reciben atención de enfermería en servicio emergencia.
- Pacientes que no completan encuesta.
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado.
- Pacientes que no desean participar.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable independiente: Calidad de atención de enfermería.

Definición conceptual

La calidad de atención de enfermería se refiere a la evaluación subjetiva que hacen los pacientes sobre la respuesta cognitiva y emocional derivada de la interacción entre las perspectivas del cuidado de enfermería y la percepción que tienen de la enfermera, incluyendo sus comportamientos y características reales (64).

Definición operacional

La calidad de atención de enfermería se basa en la evaluación subjetiva que realiza el paciente de la respuesta cognitiva en términos técnicos, así como de la dimensión emocional que surge de la interacción entre las perspectivas del cuidado de

enfermería en su aspecto humano y la percepción de la enfermera, teniendo en cuenta sus comportamientos y características reales que forman parte del entorno de atención.

Variable dependiente: La satisfacción del paciente.

Definición conceptual

La satisfacción del paciente es un concepto complejo y abarca múltiples dimensiones y factores. Representa el objetivo principal que busca promover la atención en salud y es un componente fundamental de la calidad de la atención brindada. Se ve influida por diversos aspectos, tales como la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de recursos, la continuidad y efectividad de los cuidados, la humanización en el trato, la provisión y acceso a información por parte del paciente, las competencias del profesional de la salud y la existencia de un ambiente propicio para ofrecer los cuidados necesarios (36).

Definición operacional

La satisfacción del paciente es un componente vital para evaluar la calidad de la atención médica. Se trata de un fenómeno complejo que se basa en la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles, que se evidencian a través de las competencias del profesional de la salud y la existencia de un entorno favorable para brindar los cuidados necesarios.

Variables sociodemográficas: (**Anexo N°05**).

- Sexo: Variable cualitativa nominal (masculino y femenino)
- Edad: Variable cuantitativa intervalo (18 – 30 años, 31 – 45 años, 46 – 60 años, >60 años)
- Nivel de educación: Variable cualitativa (analfabeto, primaria, secundaria, superior técnico, superior universitario)
- Estado civil: Variable cualitativa nominal (Soltero, casado, viudo, divorciado)
- Tipo de seguro: Variable cualitativa nominal (Seguro Integral de Salud (SIS), EsSalud)

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

La recolección de datos de la presente investigación se llevó a cabo después de obtener la aprobación del Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de Salud de la Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS), a través del Comité de Ética de Investigación en Salud (CEIS). Una vez obtenida dicha aprobación, se solicitó la autorización de los directivos del Hospital Moyobamba para aplicar los instrumentos de investigación (cuestionario). Finalmente, se coordinó con los pacientes del Área de Emergencia para establecer el tiempo apropiado de respuesta a las interrogantes de los instrumentos empleados (**Anexo N°03**).

Antes de abordar a los pacientes, se les brindó una explicación detallada sobre el estudio, la metodología utilizada y el posible impacto que los resultados podrían tener en el futuro. Asimismo, se les solicitó su consentimiento informado para participar voluntariamente en la investigación (**Anexo N°06**). Los datos obtenidos permitieron establecer una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022, mediante la técnica de recolección de encuestas, utilizando el instrumento previamente diseñado.

Para evaluar las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente se utilizaron dos instrumentos independientes conformados por un total de 30 ítems, cuya valoración se realizó mediante la escala de Likert. Una vez finalizada la recolección de datos, se agradeció la participación de los pacientes atendidos en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba y se les garantizó la confidencialidad de su información. Gracias a su colaboración, fue posible obtener los resultados necesarios para cumplir con los objetivos planteados.

3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en este estudio fue una encuesta, mediante la cual se recopiló información de los hechos o fenómenos experimentados por los 45 pacientes atendidos en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. Esta encuesta permitió obtener los datos necesarios para establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente (**Anexo N°03**).

3.4.2. Instrumentos

Para obtener los datos necesarios y establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, se utilizó un cuestionario. Este instrumento fue aplicado a 45 pacientes del mencionado hospital.

Se recolectó información sobre las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente mediante un cuestionario de 30 ítems que se registró en un documento. Este diseño de cuestionario se orientó hacia el análisis estadístico de los resultados obtenidos para verificar las hipótesis de trabajo respecto a los pacientes del área de Emergencia del Hospital de Moyobamba.

Los cuestionarios fueron elaborados por las estudiantes Katy Miluska Carrero Vargas y Celinda Medina Cabrera luego de consultar y revisar elementos bibliográficos, como tesis y artículos científicos. La finalidad de los cuestionarios fue evaluar las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente (**Anexo N°01 y 02**).

La variable calidad de atención de enfermería fue medido mediante 30 ítems que evaluaron el comportamiento de las 3 dimensiones establecidas para la misma, de la siguiente manera: Dimensión humana (10 ítems), Dimensión técnica (10 ítems) y Dimensión entorno (10 ítems). Para la variable satisfacción del paciente, se ha considerado 30 ítems que evalúan el comportamiento de las 3 dimensiones establecidas para la misma, de la siguiente manera: Dimensión fiabilidad (6 ítems), Dimensión capacidad de respuesta (6 ítems), Dimensión seguridad (6 ítems), Dimensión empatía (6 ítems) y Dimensión aspectos tangibles (6 ítems), los ítems están valorados mediante escala de Likert ordinal de valor (1 – Nunca, 2 – Casi nunca, 3 – A veces, 4 – Casi siempre, 5 – Siempre) para la variable calidad de atención de enfermería y (1 – Totalmente en desacuerdo, 2 – En desacuerdo, 3 – Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo, 4 – De acuerdo, 5 – Totalmente de acuerdo) para la variable satisfacción del paciente.

3.4.2.1. Validez

La validación de los instrumentos de investigación se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, quienes informaron que los cuestionarios utilizados para evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente obtuvieron un porcentaje de 90, lo que los califica como excelentes instrumentos para ser aplicados en el contexto de la investigación (**Anexo N°07**).

3.4.2.2. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos utilizados para evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente se determinó mediante una prueba piloto con 15 pacientes en el Hospital de Moyobamba. El nivel de confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el análisis estadístico de alfa de Cronbach. Se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,997 (99,7%) y 0,996 (99,6%) para la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, respectivamente (**Anexo N°07**).

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

– Análisis univariado

El plan de análisis de datos se realizó mediante el software estadístico STATA en su versión 17, se consideró para el análisis descriptivo las variables categóricas en base a tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes. Asimismo, las variables numéricas se empleó la media y desviación estándar.

– Análisis bivariado

Se utilizó la prueba de normalidad de datos de Shapiro Wilk (variable numérica vs categórica), R de Pearson (variables numéricas con distribución normal); Rho Spearman (variables numéricas sin distribución normal) o Chi Cuadrado.

3.6. Ventajas y limitaciones

3.6.1. Ventajas

- Acceso a la población del estudio, lo que posibilitará la obtención de datos de manera rápida y superficial
- La investigación es económica y fácil de efectuar.
- Los instrumentos empleados presentan una excelente validación y confiabilidad para ser aplicados en el contexto de la investigación.

3.6.2. Limitaciones

Esta investigación se ha visto afectada por diversas limitaciones que es importante mencionar. Una de las principales limitaciones está relacionada con el contexto de la pandemia de COVID-19, que generó incertidumbre y preocupación sobre la posibilidad de contagio entre los participantes. Esta situación influyó en la disponibilidad y disposición de la población para participar en el estudio, lo que resultó en una muestra reducida. La precaución y el temor al virus jugaron un papel importante en la limitación del tamaño de la muestra.

Otra limitación está vinculada a la posible falta de veracidad en las respuestas proporcionadas por los participantes. Los instrumentos utilizados para recopilar datos podrían haber generado respuestas sesgadas o poco sinceras debido al temor de los pacientes a recibir una mala atención o a la preocupación de revelar información negativa. Además, la falta de tiempo para responder con detalle y precisión también podría haber influido en la calidad de las respuestas proporcionadas.

Es necesario señalar que este estudio adopta un enfoque no experimental de corte transversal. Esta característica implica que los resultados obtenidos se limitarán a un único período temporal y no permitirán recopilar datos adicionales en momentos

posteriores para analizar cambios o evoluciones en las variables estudiadas. La investigación de corte transversal ofrece una instantánea de la situación en un momento específico, pero no proporciona información sobre cómo las variables podrían cambiar con el tiempo. Además, el alcance correlacional de este estudio presenta una limitación intrínseca. Aunque se ha establecido una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, el enfoque correlacional no puede ofrecer explicaciones concluyentes sobre por qué esta relación existe. No se pueden establecer causas y efectos definitivos a partir de este diseño, lo que significa que las razones detrás de la relación identificada podrían ser influenciadas por otros factores no considerados en el estudio.

En síntesis, esta investigación se ve limitada por la situación de la pandemia, la posibilidad de respuestas sesgadas de los participantes, el diseño no experimental de corte transversal y el alcance correlacional que impide la identificación de causas y efectos directos. Estas limitaciones deben ser consideradas al interpretar y aplicar los resultados obtenidos en este estudio.

3.7. Aspectos éticos

Es fundamental destacar que el presente estudio fue llevado a cabo siguiendo rigurosos estándares éticos y de confidencialidad. El Comité de Ética en Investigación en Salud otorgó la aprobación para llevar a cabo la investigación, identificada con el código CE-1215. La investigación se condujo en conformidad con las directrices establecidas en la Declaración de Helsinki, un marco ético internacionalmente reconocido para la investigación médica que protege los derechos y el bienestar de los participantes.

Durante el proceso de recolección de datos, se tomaron medidas especiales para garantizar la privacidad y confidencialidad de los participantes. Toda la información identificable que se obtuvo durante el estudio fue tratada de manera confidencial y procesada de manera que no fuera posible identificar a los individuos. La información personal se eliminó cuidadosamente para proteger la identidad de los participantes y su privacidad. Además, se estableció un protocolo para la gestión y conservación de los datos recopilados. La base de datos generada a partir del estudio será eliminada de manera responsable dos años después de la publicación de los resultados. Esta medida demuestra el compromiso de los investigadores con la confidencialidad a largo plazo y asegura que los datos no se utilicen con fines no autorizados en el futuro.

Es importante resaltar, asimismo, que los autores de la investigación declaran que no tienen ningún conflicto de intereses en relación con este estudio. Esta declaración aumenta la credibilidad y la integridad de la investigación al asegurar que no haya intereses personales o financieros que puedan influir en los resultados o en la interpretación de los hallazgos.

En definitiva, la investigación se llevó a cabo con un alto nivel de ética y responsabilidad. Se siguieron las directrices éticas internacionales, se garantizó la confidencialidad de los participantes, se estableció un protocolo de eliminación de datos y se declaró la ausencia de conflictos de intereses. Estas prácticas sólidas refuerzan la confiabilidad y la validez de los resultados obtenidos en el estudio.

4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Se procedió a evaluar un grupo de 45 pacientes, de los cuales el 62,22% correspondía al género femenino. Además, se determinó que el 46,67% de los pacientes tenía edades comprendidas entre los 18 y 30 años. En relación al nivel educativo, el grado más comúnmente reportado fue el nivel secundario, representando un 42,22% del total. Respecto al estado civil, se observó que el 44,44% de los pacientes eran personas casadas (ver **Tabla 1**).

Al indagar sobre el tipo de seguro médico que presentaban los pacientes, se constató que el 77,78% de ellos contaban con Seguro Integral de Salud. Al profundizar en la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022, se obtuvo el siguiente panorama: el 62,63% de los pacientes experimentaron una atención de enfermería de calidad considerada como "regular", mientras que el 60% de los pacientes manifestaron estar "medianamente satisfechos" con el servicio brindado (ver **Tabla 1**).

Tabla 1. Características de paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en 2022 (n=45)

Características	N (%)
Sexo	
Femenino	28 (62.22)
Masculino	17 (37.78)
Edad (años)	
18 a 30	21 (46.67)
31 a 45	11 (24.44)
46 a 60	9 (20.00)
Mayores de 60	4 (8.89)
Nivel de educación	
Analfabeta	2 (4.44)
Primaria	7 (15.56)
Secundaria	19 (42.22)
Superior técnico	11 (24.44)
Superior universitaria	6 (13.34)
Estado civil	
Soltero	11 (24.44)
Casado	20 (44.44)
Viudo	5 (11.12)
Divorciado	9 (20.00)
Tipo de seguro	
SIS	35 (77.78)
EsSalud	10 (22.22)
Calidad de Atención de Enfermería	
Deficiente	11 (24.44)
Regular	28 (62.23)
Bueno	6 (13.33)
Satisfacción del paciente	
Bajo	13 (28.89)
Medio	27(60.00)
Alto	5 (11.11)

Durante la evaluación de la calidad de atención de enfermería, se utilizaron indicadores organizados en tres dimensiones: dimensión humana, dimensión técnica y dimensión de entorno. A continuación, se presentarán las tablas correspondientes a cada dimensión según el análisis realizado (**Tabla 2**).

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería por dimensiones de los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en 2022 (n=45)

Dimensiones	N (%)
Humano	
Deficiente	13 (28.88)
Regular	25 (55.56)
Bueno	7 (15.56)
Técnico	
Deficiente	11 (24.44)
Regular	23 (51.12)
Bueno	11 (24.44)
Entorno	
Deficiente	15 (33.33)
Regular	21 (46.67)
Bueno	9 (20.00)

En relación a la calidad de atención en enfermería, se han recopilado los siguientes porcentajes de valoración por parte de los pacientes en cada una de las dimensiones evaluadas: un 55.56% en la dimensión humana, lo cual refleja una percepción positiva en términos de calidez y empatía por parte del personal de enfermería en su atención; un 51.12% en la dimensión técnica, indicando que los pacientes consideraron que el personal de enfermería poseía el nivel apropiado de conocimientos y habilidades para brindar cuidados de salud adecuados; y un 46% en la dimensión del entorno, lo que sugiere que, aunque en general la calidad de atención fue favorable, se observaron algunas áreas de mejora en términos de comodidad y ambiente físico durante la atención (ver **Tabla 2**).

En cuanto a la evaluación de la satisfacción del paciente, se utilizaron indicadores agrupados en cinco dimensiones distintas: dimensión de fiabilidad, dimensión de capacidad de respuesta, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de aspectos tangibles. A continuación, se presentarán las tablas correspondientes a cada una de estas dimensiones, reflejando el análisis detallado de los resultados obtenidos (ver **Tabla 3**).

Tabla 3. Satisfacción de los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en 2022 (n=45)

Dimensiones	N (%)
Fiabilidad	
Deficiente	14 (31.11)
Regular	22 (48.89)
Bueno	9 (20.00)
Capacidad de respuesta	

Deficiente	13 (28.89)
Regular	21 (46.67)
Bueno	11 (24.44)
Seguridad	
Deficiente	10 (22.23)
Regular	24 (53.33)
Bueno	11 (24.44)
Empatía	
Deficiente	11 (24.44)
Regular	26 (57.78)
Bueno	8 (17.78)
Aspectos tangibles	
Deficiente	15 (33.33)
Regular	20 (44.44)
Bueno	10 (22.23)

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción reportada por los pacientes con relación a diferentes dimensiones. En cuanto a la dimensión de fiabilidad, el 48.89% de los pacientes reportó una satisfacción regular. En la dimensión de capacidad de respuesta, el 46.67% de los pacientes expresó una satisfacción regular. En la dimensión de seguridad, el 53.33% de los pacientes indicó una satisfacción regular. Respecto a la dimensión de empatía, el 57.78% de los pacientes mostró una satisfacción regular. Por último, en la dimensión de aspectos tangibles, el 44.44% de los pacientes manifestó una satisfacción regular (**Tabla 3**).

Finalmente, se presenta la evaluación la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente, lo cual tiene como resultado: el p valor calculado es de 0.000, que es menor al 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho de Spearman es de 0.743, lo que indica que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en 2022 y su grado es alto (**Tabla 4**).

Tabla 4. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en 2022.

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	de		,743**
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,0001
		N	45
	Satisfacción	Coeficiente	,743**
			1,000

del paciente	de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
N	45	45

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

5. CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5. 1. Discusión

El objetivo de este estudio fue examinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022, con el propósito de determinar si existe una conexión significativa entre ambos factores. Al llevar a cabo este análisis, se buscó comprender cómo la calidad de atención de enfermería influye en la satisfacción de los pacientes, así como identificar las áreas en las que se pueden realizar mejoras en la atención de enfermería para aumentar la satisfacción de los pacientes. Al abordar estos objetivos, se espera que este estudio brinde información valiosa para la mejora continua de la atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba y en otros entornos de atención médica similares.

Por ello, esta investigación se orienta con base en los resultados informados por el paciente en cuanto a la calidad de atención, lo cual es fundamental para brindar una atención de salud integral y centrada en el paciente. Al considerar estos resultados como una prioridad, se facilita la toma de decisiones clínicas informadas y se promueve la mejora continua en la calidad de los servicios de salud, beneficiando tanto a pacientes como a profesionales del cuidado médico (65).

Se ha identificado una clara correlación entre la calidad de la atención que reciben los pacientes de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba y el grado de satisfacción que estos experimentan. Este vínculo ha sido confirmado por una predominante correlación estadística entre ambos factores, obteniéndose un valor de correlación de 0.743, que indica una relación directa y significativa entre ambos. Resultados similares evidenciaron Chen X, et al. (66) en China, donde observaron una correlación estadísticamente significativa entre la experiencia del paciente con el cuidado de enfermería y la satisfacción general del paciente. Otro estudio realizado por Alharbi HF, et al. (67) reveló variaciones significativas entre la satisfacción del paciente y la asistencia de enfermería. Esto sugiere que cuando los pacientes reciben una atención de enfermería de alta calidad, su nivel de satisfacción con el cuidado médico aumenta de manera significativa. Esto posibilitará la creación de enfoques y programas innovadores con el propósito de elevar la calidad del cuidado brindado a los pacientes y alcanzar una satisfacción total del 100% por parte de estos (23).

La calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el 2022 fue regular en un 62.23%. No obstante, resultados contrastantes han sido reportados por otros estudios. Skhvitaridze N, et al. (29) encontraron que el 89% de los pacientes describieron la atención de enfermería como excelente, mientras que en Irán, durante el 2022, Yusefi AR, et al. (24) reportaron una calidad de atención "moderada" desde la perspectiva de los pacientes. En India, Kannan S, et al. (30) informaron que un 58,06% de los pacientes que estuvieron en salas médicas del hospital recibieron una calidad de atención de enfermería muy buena. En Nigeria, Folami F, et al. (68) reportaron que el 77% de los pacientes estaban altamente satisfechos con la calidad de atención de enfermería que habían recibido. A nivel de América Latina se evidenciaron resultados similares a nuestro estudio. Un estudio en México realizado por Ruiz-Cerino JM, et al. (69) encontró que más de la mitad de los participantes percibieron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena. En Colombia, Ulloa Sabogal IM, et al. (70) reportó en 2021 que el 88.44% de los pacientes refieren una percepción positiva en las dimensiones de experiencias sobre la calidad del cuidado de enfermería. En Chile, Borré Ortiz YM, et al. (8) reportó que el 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería. A nivel nacional estudios similares fueron reportados.

Collantes D, et al. (39) reportó que el 58,7% de los pacientes manifestó una calidad de atención de enfermería regular. Campos R, et al. (71) informó que el 72,17 % de los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como adecuada. Rodríguez López RM, et al. (10) reportaron que el 53.3% de los pacientes recibieron un nivel alto de calidad de la atención de enfermería, mientras que el 46.7% recibieron un nivel medio de atención por parte de los profesionales de enfermería. Los resultados se podrían explicar debido a que la atención de enfermería de calidad alta se destaca por la realización de intervenciones adecuadas y oportunas, la administración de medicamentos y tratamientos de forma precisa, la prevención y la detección temprana de complicaciones, y la promoción de la salud y el bienestar del paciente. Por otro lado, una atención de enfermería de baja calidad puede tener consecuencias negativas en la salud del paciente y en su recuperación, lo que puede generar insatisfacción y falta de confianza en los profesionales de enfermería.

Referente a la satisfacción de los pacientes del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba resultó un 60%. A nivel internacional se reportaron resultados similares. En Nigeria, Mobolaji-Olajide OM, et al. (72) reportaron que la mayoría de los pacientes hospitalizados en un entorno de atención seleccionado tenían un alto nivel de satisfacción (81,7%) con la atención de enfermería. En India, Kannan S, et al. (30) reportaron que el 83,03% mostraron una excelente satisfacción del paciente. En Georgia, Skhvitaridze N, et al. (29) mostraron que la satisfacción del paciente estaba influenciada por factores como el tiempo de espera antes de la admisión, la seguridad de los servicios, el ambiente cómodo junto con el nivel adecuado de atención y atención general. A nivel de América Latina se evidenciaron resultados similares a nuestro estudio. En Colombia, Ulloa Sabogal IM, et al. (70) reportaron que el 99.1% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención. Otro estudio similar en Colombia, Borré Ortiz JM, (8) reportó que el 96.8% de los pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. Finalmente, estudios nacionales respaldan nuestros resultados obtenidos. Febres-Ramos RJ, et al. (40) informaron que los pacientes del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión tuvieron una satisfacción del 60.3%, además, las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. Rodríguez López RM, et al. (10) reportaron que el 86,7% de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima presentaron satisfacción. Otro estudio realizado por Collantes Delgado D, et al. (39) reportó que el 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91,3%, en la dimensión oportuna y el 63,7% en la dimensión segura.

Estos resultados se podrían explicar debido a que la satisfacción del paciente se refiere a su grado de conformidad o insatisfacción con la atención médica que ha recibido. Esto incluye no solo la atención médica en sí misma, sino también la calidad de la atención por parte de los profesionales de la salud, el acceso a la atención médica, el ambiente en el que se presta la atención y otros factores relacionados. La retroalimentación de la experiencia del paciente en la mejora de la calidad o en las actividades de la atención de la enfermera es fundamental, ya que involucra mejorar los servicios de brindados (73).

El nivel de las dimensiones humana, técnica y entorno de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022, fue regular en un 55.56%, 51.12% y 46.67% respectivamente. Un estudio realizado por Ramos A, et al. (74) reportaron que la dimensión humana, técnica y de entorno en la calidad de atención de enfermería fueron 94%, 96% y 72% favorable respectivamente. Se ha encontrado respaldo adicional a nuestros hallazgos en otro estudio, Jarrar M, et al. (75) informaron que abordar las dimensiones humanas, técnicas y del entorno en la

atención de enfermería puede mejorar la calidad de la atención y prevenir daños al paciente. Además, se ha observado que involucrar a los pacientes y sus familias en el proceso de atención a través de una comunicación efectiva y una educación adecuada también es fundamental.

El nivel de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022 fue regular en un 48.89%, 46.67%, 53.33%, 57.78% y 44.44% respectivamente. Resultados similares fueron reportados por el estudio de Ramos-Aguilar P, et al. (76) informó que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles fueron buenas en 91,72 %, 90,06 %, 91,05 %, 88,41 % y 92,39 %, respectivamente. Otro estudio similar de Piedra-Valoy I, et al. (18) determinaron que las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) tuvieron influencia en el grado de satisfacción del paciente, además, la dimensión empatía fue la de mayor influencia (beta = 0,906) en la satisfacción del paciente.

Los pacientes que están satisfechos con la atención que reciben, tienen más probabilidades de seguir las instrucciones del médico, cumplir con su tratamiento, tener una mejor adherencia a los medicamentos y seguir las recomendaciones de estilo de vida saludable. Por otro lado, los pacientes insatisfechos pueden tener problemas para confiar en los profesionales de la salud, buscar atención médica en otros lugares o incluso abandonar el tratamiento.

Además, la satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de la atención médica en general. Los pacientes que están satisfechos con su atención médica son más propensos a recomendar a sus amigos y familiares la atención que han recibido, lo que puede ayudar a promover una buena reputación para el proveedor de atención médica. Por lo tanto, es importante que los profesionales de la salud se esfuercen por brindar una atención de alta calidad y centrada en el paciente para garantizar la satisfacción del paciente y mejorar los resultados de la atención médica en general.

5. 2. Limitaciones y fortalezas

El presente estudio, a pesar de sus valiosos aportes, presenta ciertas limitaciones que son esenciales de considerar. En primer lugar, el impacto de la pandemia de COVID-19 podría haber influido en la dinámica de atención y satisfacción de los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022. Esta situación excepcional podría haber afectado tanto la calidad de atención como la percepción de los pacientes, lo que debería ser tomado en cuenta al interpretar los resultados.

Otra limitación significativa se encuentra en el tamaño de la muestra utilizada en este estudio. La cantidad de 45 pacientes puede no ser representativa de toda la población atendida en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año en cuestión. Esto implica que los resultados obtenidos pueden no ser completamente generalizables a una escala más amplia, lo que sugiere la necesidad de futuras investigaciones con muestras más grandes y variadas para obtener resultados más sólidos.

A pesar de estas limitaciones, el estudio presenta varias fortalezas que contribuyen a su relevancia y aplicabilidad. La elección de un año y un hospital específicos brinda un contexto detallado y específico para analizar la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. Esta

especificidad permite una comprensión más precisa de la dinámica local y de los factores que podrían influir en la calidad de atención y satisfacción del paciente.

Además, la focalización en la calidad de atención de enfermería en el contexto de la pandemia añade un valor significativo a este estudio. La pandemia ha generado desafíos excepcionales en la prestación de atención médica, y examinar cómo esto ha afectado tanto a la calidad de atención como a la satisfacción del paciente proporciona información valiosa para mejorar los protocolos y procedimientos en futuras emergencias.

En resumen, a pesar de las limitaciones inherentes, este estudio ofrece información valiosa sobre la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022. Estas conclusiones proporcionan una base importante para futuras investigaciones y para implementar estrategias destinadas a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en contextos similares.

5. 2. Conclusiones

Luego de la finalización de este estudio, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Se ha constatado una conexión directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción experimentada por los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022.
- En cuanto a la calidad de atención de enfermería, se observó que el nivel percibido por los pacientes en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el 2022 fue calificado mayoritariamente como "regular", abarcando un 62.23% de los casos.
- Respecto a la satisfacción del paciente, el nivel también se calificó mayormente como "medio", abarcando un 60% de las experiencias en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el 2022.
- Al analizar las dimensiones específicas de la calidad de atención de enfermería, se identificó que las áreas de enfoque humano, técnico y de entorno recibieron calificaciones "regulares" en un 55.56%, 51.12% y 46.67% respectivamente.
- Del mismo modo, al examinar las dimensiones de satisfacción del paciente (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), se determinó que todas ellas recibieron calificaciones "regulares", con porcentajes de 48.89%, 46.67%, 53.33%, 57.78% y 44.44% respectivamente.
- Se ha confirmado que existe una correlación significativa entre las diferentes dimensiones de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022. Esta relación subraya la importancia de mantener altos estándares de atención para promover la satisfacción del paciente.

En resumen, estos hallazgos resaltan la relevancia crítica de brindar atención de alta calidad en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, ya que esta calidad incide directamente en la satisfacción del paciente. Estas conclusiones ofrecen una base sólida para impulsar mejoras continuas en la atención de enfermería y, por ende, en la experiencia global de los pacientes en situaciones de emergencia.

6. 3. Recomendaciones

Toda vez que se ha concluido la investigación, es pertinente hacer las siguientes recomendaciones:

- Con el objetivo de elevar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, se sugiere implementar programas de capacitación dirigidos al personal de enfermería. Estos programas deben enfocarse en la mejora de habilidades y en la promoción de una atención coordinada y de alto nivel.
- Es esencial establecer un sistema de retroalimentación que permita medir sistemáticamente la satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el Área de Emergencia. Mediante esta herramienta, se podrá recopilar valiosos comentarios de los pacientes, identificar áreas de mejora y ajustar los procesos para alinearlos con las expectativas y necesidades de los pacientes.
- La elaboración y comunicación de protocolos claros es crucial para la atención de los pacientes en situaciones de emergencia y, particularmente, en el contexto de la pandemia de COVID-19. Estos protocolos deben ser accesibles para todo el personal de enfermería y mantenerse actualizados en consonancia con las últimas pautas médicas y de seguridad.

- Es imperativo asegurar la disponibilidad ininterrumpida de los recursos necesarios para ofrecer una atención de alta calidad y cumplir con las necesidades de los pacientes. Esto engloba la garantía de recursos humanos suficientes, materiales médicos adecuados y la asignación adecuada de recursos financieros.
- Finalmente, se promueve la instauración de una cultura de atención centrada en el paciente. Esto implica respetar los derechos de los pacientes, proporcionar información clara y transparente, y tratar a los pacientes con dignidad y respeto en todo momento. Al fomentar este enfoque, se garantiza la entrega de atención de calidad y se contribuye a una mayor satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 4 de enero de 2019;6(2):535-45.
2. Poorchangizi B, Borhani F, Abbaszadeh A, Mirzaee M, Farokhzadian J. The importance of professional values from nursing students' perspective. *BMC Nurs*. 5 de julio de 2019;18(1):26.
3. Pentecost C, Frost J, Sugg HVR, Hilli A, Goodwin VA, Richards DA. Patients' and nurses' experiences of fundamental nursing care: A systematic review and qualitative synthesis. *J Clin Nurs*. 2020;29(11-12):1858-82.
4. Oldland E, Botti M, Hutchinson AM, Redley B. A framework of nurses' responsibilities for quality healthcare — Exploration of content validity. *Collegian*. 1 de abril de 2020;27(2):150-63.
5. Kieft RA, de Brouwer BB, Francke AL, Delnoij DM. How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: a qualitative study. *BMC Health Serv Res*. 13 de junio de 2014;14(1):249.
6. Xesfingi S, Vozikis A. Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Serv Res*. 15 de marzo de 2016;16(1):94.
7. Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M. Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. *Front Public Health* [Internet]. 2019 [citado 27 de marzo de 2023];7. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2019.00183>
8. Borré Ortiz YM, Vega Vega Y. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Cienc Enferm*. diciembre de 2014;20(3):81-94.
9. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI, Fernández-Silva CA, et al. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. junio de 2022 [citado 27 de marzo de 2023];11(1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062022000101201&lng=es&nrm=iso&tlng=es
10. López RMR, Marcos DPSRAA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip*. 20 de febrero de 2023;7(1):5045-59.
11. Escobar-Castellanos B, Cid-Henriquez P, Escobar-Castellanos B, Cid-Henriquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta Bioethica*. junio de 2018;24(1):39-46.
12. Olivé Ferrer C. Cuidado humanístico y transpersonal: esencia de la enfermería en el siglo XXI. *Fundamentos disciplinares*. *Salus*. diciembre de 2015;19(3):20-6.
13. Martín ME, Parra GÁ, Mora DP, Niebla TÁ. Calidad de la atención y su Satisfacción. *Servicio de Urgencias Médicas*. 2009. *Cienc Holguín*. 2011;XVII(1):1-11.

14. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 27 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
15. Berríos ZDG, Gómez MLL, Rivas ATB. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Rev Científica Conecta Lib* ISSN 2661-6904. 29 de abril de 2019;3(1):1-11.
16. Almomani R, Al-Ghdabi R, Banyhamdan K. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Manag Sci Lett*. 2020;10(8):1803-12.
17. Castilla Portilla VP, Chávez Guerra EV. "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz. Lima. 2018". Repos Inst – UNAC [Internet]. 2018 [citado 27 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3372>
18. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018;31(4):137-42.
19. 363-2019-CG-GCOC: Auditores de la Contraloría supervisarán hospitales en la región Moquegua [Internet]. [citado 27 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/497235-363-2019-cg-gcoc-auditores-de-la-contraloria-supervisaran-hospitales-en-la-region-moquegua>
20. Revilla Galdo CM, Silvestre Orihuela M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-i primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2019. Repos Inst – UNAC [Internet]. 2019 [citado 27 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4467>
21. Fernández Carlos MS. Satisfacción y calidad de atención del usuario externo del área de emergencias del hospital de emergencias de Villa el Salvador, 2020. Repos Inst-Wien [Internet]. 30 de junio de 2021 [citado 27 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5174>
22. Rivai F, Pasinringi SA, Sari N, Nadia S, Mallongi A, Ismi. Relationship Between the Implementation of Patient Centered Care with Patient Satisfaction and Quality of Service Inpatient Installation at Hasanuddin University Hospital. *J Pharm Negat Results*. 2023;14(1):77-81.
23. Kumar S, Massey N, Jasline M, Himanshi, Singh J, Sahu M. Does Quality Nursing Care Affects the Patient Satisfaction. *Int J Res Med Surg Nurs*. 2023;1-9.
24. Yusefi AR, Sarvestani SR, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi MM, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs*. 27 de mayo de 2022;21(1):131.
25. Ines CCY. Calidad De Atención De Profesionales De Enfermería Del Área De Emergencias Del Hospital Básico Limones. [Internet] [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021 [citado 28 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2487>

26. Kim-Soon N, Abdulmaged AI, Mostafa SA, Mohammed MA, Musbah FA, Ali RR, et al. A framework for analyzing the relationships between cancer patient satisfaction, nurse care, patient attitude, and nurse attitude in healthcare systems. *J Ambient Intell Humaniz Comput.* 1 de enero de 2022;13(1):87-104.
27. Jennifer NMC. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia Del Hospital Básico Naval De Esmeraldas [Internet] [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021 [citado 28 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2488>
28. Erazo MPP, Rojas IMR. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Bol Semillero Investig En Fam.* 2020;2:52-60.
29. Skhvitaridze N, Lobjanidze T, Papidze A, Barjadze E, Landia N. Patient satisfaction with the quality of nursing care: A cross-sectional study. *Eur J Public Health.* 1 de septiembre de 2020;30(Supplement_5):ckaa166.625.
30. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res.* 11 de enero de 2020;25(6):471.
31. Rivera FG, Lima GJS, Lapo GEG, Moreta CAY. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Cienc Digit.* 6 de julio de 2019;3(3):162-77.
32. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nurs Open.* julio de 2019;6(3):1189-96.
33. Vera Bustos VH. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras. 14 de junio de 2019 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13188>
34. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2 de febrero de 2018 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
35. Oliveira SMC, León JCB, Alburquerque CA, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. *Rev Investig Univ Norbert Wien.* 6 de diciembre de 2022;11(2):a0013-a0013.
36. Alván Mori GC, Quiroz Murrieta LL. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS - 2020. *Univ Científica Perú* [Internet]. 15 de junio de 2021 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>

37. Pacheco Yana G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia Covid-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro-2020. Univ Priv San Carlos [Internet]. 14 de octubre de 2021 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC S.A.C./303>
38. Torres Sánchez MJ. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO – 2021. Univ Autónoma Ica [Internet]. 16 de agosto de 2021 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1168>
39. Delgado DC, Pérez VC. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEMI. 16 de diciembre de 2020;4(7):11-22.
40. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. julio de 2020;20(3):397-403.
41. Marcelo Mallqui DD. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima - Perú, 2019. Univ Priv Norbert Wien - Wien [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>
42. Chumpitaz Carrasco MI. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018". Repos Inst – UNAC [Internet]. 2019 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
43. Lizana Garcia K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. Univ San Martín Porres – USMP [Internet]. 2019 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5664>
44. Garcia Veliz EJ. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, Hospital Universitario de Piura, 2018. Univ Inca Garcilaso Vega [Internet]. 12 de febrero de 2020 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4957>
45. Padilla G, Antonia J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2988204>
46. Palomino Navarro AM, Rivera Bañon ED, Tocto Velásquez PA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. 2018 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
47. Kasano JM, Crespo HG, Eslava LZ. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud: Satisfaction of the attention in the Emergency Service of a Private Health Institution. QhaliKay Rev Cienc Salud ISSN 2588-0608. 30 de abril de 2018;2(1):1-11.

48. Rodríguez García JJ, Torres García AS. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía "B" del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55375>
49. Puch-Ku GF, Uicab-Pool G de los Á, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 15 de mayo de 2016;24(2):129-36.
50. Sosa Suárez KJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de "crecimiento y desarrollo" y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 24 de mayo de 2018 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1693>
51. Quispe M, Kelly E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017. Univ Nac Altiplano [Internet]. 24 de septiembre de 2020 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3277309>
52. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enferm Univ. 1 de abril de 2015;12(2):80-7.
53. Zendrato MV, Hariyati RTS, Afifah E. Outpatient nursing care implementations in Indonesian regional public hospitals. Enferm Clínica. 1 de septiembre de 2019;29:449-54.
54. Menéndez Pín TDR, Calle García AJ, Delgado Janumis DA, Espinel García JT, Cedeño Quijije YG. Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabi, Ecuador. Contrib Las Cienc Soc [Internet]. 10 de octubre de 2018 [citado 28 de marzo de 2023];(octubre). Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccscs/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
55. Irurita V. Factors affecting the quality of nursing care: The patient's perspective. Int J Nurs Pract. 1999;5(2):86-94.
56. Caicedo Campuzano FM. Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas [Internet] [Thesis]. Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2019 [citado 28 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/1842>
57. Alvarado Huamán JC, Candiotti Lizana RM. "Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017". Repos Inst - UNAC [Internet]. 2018 [citado 28 de marzo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3093>
58. Ninamango Vicuña WM. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2014 [citado 28 de marzo

- de 2023]; Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>
59. Román CAL. Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. *Rev Cuba Enferm* [Internet]. 27 de diciembre de 2017 [citado 28 de marzo de 2023];33(4). Disponible en:
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587>
 60. Figueredo Borda N, Ramírez-Pereira M, Nurczyk S, Diaz-Videla V, Figueredo Borda N, Ramírez-Pereira M, et al. Modelos y Teorías de Enfermería: Sustento Para los Cuidados Paliativos. *Enferm Cuid Humaniz*. diciembre de 2019;8(2):22-33.
 61. Riegel F, Crossetti M da GO, Martini JG, Nes AAG. Florence Nightingale's theory and her contributions to holistic critical thinking in nursing. *Rev Bras Enferm*. 3 de mayo de 2021;74:e20200139.
 62. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill; 2020.
 63. Banerjee A, Chaudhury S. Statistics without tears: Populations and samples. *Ind Psychiatry J*. enero de 2010;19(1):60-5.
 64. Oviedo Zuñiga R. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA -2018. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 7 de septiembre de 2018 [citado 21 de mayo de 2023]; Disponible en:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3331362>
 65. Desmet K, Bracke P, Deproost E, Goossens PJJ, Vandewalle J, Vercruyse L, et al. Patient-reported outcomes of the nurse–patient relationship in psychiatric inpatient hospitals: A multicentred descriptive cross-sectional study. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2023;30(3):568-79.
 66. Chen X, Zhang Y, Qin W, Yu Z, Yu J, Lin Y, et al. How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*. 17 de enero de 2022;12(1):e053899.
 67. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open*. mayo de 2023;10(5):3253-62.
 68. F OAF, O O. Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching Hospital (Luth). *Biomed J Sci Tech Res*. 15 de abril de 2019;17(1):12489-97.
 69. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T, Ruiz-Cerino JM, et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. junio de 2020 [citado 31 de marzo de 2023];5(14). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 70. Sabogal IMU, Durán LDV, Figuera FAC. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Rev Cuid*

- [Internet]. 12 de febrero de 2021 [citado 31 de marzo de 2023];12(1). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130>
71. Ramos LC, Sancho JMC, Lozano ALM. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Rev Cuba Enferm* [Internet]. 18 de septiembre de 2022 [citado 31 de marzo de 2023];38(3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>
 72. Mobolaji-Olajide OM, Adereti SC, Odutayo PO, Adejumo PO. In-patient satisfaction with nursing care: Outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria. *Int J Afr Nurs Sci*. 1 de enero de 2020;13:100264.
 73. Jesus T, Stern B, Struhar J, Deutsch A, Heinemann A. The use of patient experience feedback in rehabilitation quality improvement and codesign activities: Scoping review of the literature. *Clin Rehabil*. 1 de febrero de 2023;37(2):261-76.
 74. Arroyo Ramos EJ. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Fraternidad, Lima, Perú, 2021. *Univ Ricardo Palma* [Internet]. 2021 [citado 21 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5040>
 75. Jarrar M, Al-Bsheish M, Aldhmadi BK, Albaker W, Meri A, Dauwed M, et al. Effect of Practice Environment on Nurse Reported Quality and Patient Safety: The Mediation Role of Person-Centeredness. *Healthcare*. 18 de noviembre de 2021;9(11):1578.
 76. Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horiz Méd Lima* [Internet]. julio de 2022 [citado 21 de mayo de 2023];22(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

Anexo N° 01. Cuestionario – Calidad de atención de enfermería

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como propósito fundamental recolectar información respecto a la calidad de atención de enfermería en el Área de emergencia del Hospital de Moyobamba, Moyobamba, San Martín, 2022.

Instrucciones:

A continuación, la persona encargada de responder el instrumento observará a cada dimensión en estudio y marcará según su apreciación en cada indicador.

Valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Indicadores		Valoración				
I. Dimensión humana		1	2	3	4	5
1	El personal de enfermería se identifica y se presenta ante usted, familiares y allegados de forma amistosa y agradable.					
2	El personal de enfermería se dirige respetuosamente ante usted llamándolo por su nombre.					
3	El personal de enfermería utiliza un tono de voz adecuado para comunicarse con sus pacientes.					
4	El personal de enfermería se sienta con usted para entablar una conversación y lo escucha con atención.					
5	El personal de enfermería dedica tiempo para escucharlo y responder sus interrogantes.					
6	El personal de enfermería se expresa amablemente y muestra respeto por sus creencias y costumbres.					
7	El personal de enfermería utiliza un lenguaje entendible para brindarle información clara y precisa.					
8	El personal de enfermería dialoga y concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
9	El personal de enfermería le explica los procedimientos que realiza.					
10	El personal de enfermería con frecuencia realiza monitoreo para verificar su estado de salud.					
II. Dimensión técnica		1	2	3	4	5
11	El personal de enfermería le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar.					
12	El personal de enfermería solicita su colaboración al momento que se va realizar un procedimiento.					
13	El personal de enfermería que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/o tratamiento.					
14	El personal de enfermería le explica a usted sobre los medicamentos que le va administrar.					
15	El personal de enfermería le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo.					
16	El personal de enfermería le brinda orientación sobre los trámites a realizar para obtener los medicamentos y para realizarse los exámenes indicados.					
17	El personal de enfermería favorece la participación de su familia en su					

	cuidado.					
18	El personal de enfermería ante un problema detectado, se preocupa porque usted reciba atención por parte de otros especialistas.					
19	Está conforme con el tiempo que el personal de enfermería le dedica al brindarle atención.					
20	El tiempo que espera para recibir la atención del personal de enfermería es adecuado.					
III. Dimensión entorno		1	2	3	4	5
21	Observa que el personal de enfermería se preocupa que el servicio se encuentre limpio y ordenado.					
22	El personal de enfermería muestra preocupación porque se le brinda los alimentos adecuados.					
23	El personal de enfermería se preocupa por la comodidad de usted al momento que va a dormir.					
24	Observa usted que el personal de enfermería se preocupa porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.					
25	Si hay mucho ruido en el ambiente, el personal de enfermería se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.					
26	Durante su estancia en el hospital usted se siente tranquilo por la atención que le brinda el personal de enfermería.					
27	Observa usted que el personal de enfermería se cerciora que los procedimientos y otras actividades sean para el paciente correcto.					
28	Percibe usted que su tratamiento es coordinado entre el personal de enfermería y los demás profesionales de salud.					
29	El personal de enfermería le infunde ánimos, identificando elementos positivos relacionados con el estado y su tratamiento.					
30	Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre el personal de enfermería y demás personal del área de emergencia y/o hospital					

Anexo N° 02. Cuestionario – Satisfacción del paciente

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como propósito fundamental recolectar información respecto a la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, Moyobamba, San Martín, 2022.

Instrucciones:

A continuación, la persona encargada de responder el instrumento observará a cada dimensión en estudio y marcará según su apreciación en cada indicador.

Valoración				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Indicadores		Valoración				
I. Dimensión fiabilidad		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el personal de enfermería le orientó y explicó de forma clara y precisa sobre los procesos o trámites para su atención.					
2	Considera usted que el personal de enfermería gestionó su atención según horario programado.					
3	Considera usted que el personal de enfermería realizó su atención respetando el orden de llegada.					
4	Considera usted que el personal de enfermería verificó que su historia clínica se encuentre disponible para su atención.					
5	Considera usted que el personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle los procedimientos necesarios.					
6	Considera usted que existe disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas.					
II. Dimensión capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
7	Considera usted que la atención en el módulo de admisión del servicio fue rápida.					
8	Considera usted que el tiempo que usted esperó para ser atendido fue corto.					
9	Considera usted que la atención por parte del personal de enfermería fue rápida.					
10	Considera usted que la toma de procedimientos (ecografías, rayos X, etc.) fueron realizados rápidamente.					
11	Considera usted que el médico anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica el tratamiento a seguir.					
12	Considera usted que cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente.					
III. Dimensión seguridad		1	2	3	4	5
13	Considera usted que se respetó su privacidad durante su atención.					
14	Considera usted que se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta.					
15	Considera usted que se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad.					
16	Considera usted que hubo capacidad por parte del personal de enfermería para transmitir y generar seguridad.					
17	Considera usted que el personal de enfermería tiene una proximidad estable y de confianza con usted.					

18	Considera usted que el personal de enfermería procura propiciar medidas básicas de confort.					
IV. Dimensión empatía		1	2	3	4	5
19	Considera usted que fue tratado respetuosa y amablemente.					
20	Considera usted que el personal de enfermería muestra interés por remediar su enfermedad.					
21	Considera usted que entendió la información brindada por el personal de enfermería respecto a su enfermedad.					
22	Considera usted que entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.					
23	Considera usted que entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar.					
24	Considera usted que los horarios de atención programados por el hospital se adecúan a las necesidades de los pacientes.					
V. Dimensión aspectos tangibles		1	2	3	4	5
25	Considera usted que los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados.					
26	Considera usted que se contó con personal capacitado para orientar a los pacientes o familiares.					
27	Considera usted que se contó con presencia de materiales y equipos para la atención de enfermería.					
28	Considera usted que existe comodidad y limpieza dentro de los ambientes hospitalarios.					
29	Considera usted que la ropa de cama, colchón y frazadas son los adecuados para su atención.					
30	Considera usted que el personal de enfermería está correctamente uniformado.					

Anexo N° 03. Ficha sociodemográfica

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Instrucciones: Enseguida se presentan preguntas para obtener información sobre aspectos personales relacionados con su formación profesional y servicio en el que labora.

1. Sexo

Hombre Mujer

2. Edad

18-30 años 31-45 años 46-60 años > 60 años

3. Nivel de educación

Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario

4. Estado civil

Soltero Casado Viudo Divorciado

5. Tipo de seguro

SIS EsSalud

Anexo N° 04. Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE MOYOBAMBA, 2022				
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS		ALCANCE
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.			La investigación según su alcance es correlacional, porque busca determinar la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente, posibilitando cierto nivel de predicción en el ámbito del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			DISEÑO
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022? - ¿Cuál es el nivel de las dimensiones (humana, técnica y entorno) de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022? - ¿Cuál es el nivel de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) de la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. - Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. - Determinar el nivel de las dimensiones (humana, técnica y entorno) de la calidad de atención de enfermería en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. - Determinar el nivel de las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) de la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. - Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención de enfermería (humana, técnica y entorno) y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. 	<p>H₁: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.</p> <p>H₀: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p>	El diseño de investigación es el no experimental, de corte transversal (transeccional), porque se concibe el fenómeno en el contexto natural del Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, sin maniobrar intencionalmente la variable: calidad de atención de enfermería, para analizar el efecto sobre la variable: satisfacción del paciente, su objetivo es detallar y analizar su relación en un ámbito específico.
				TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
				TÉCNICAS
				La técnica empleada en el estudio es la encuesta que facilita conseguir información de hechos o fenómenos, en el ámbito de los 45 pacientes, que se atienden en el área de Emergencia del Hospital de Moyobamba; a fin de obtener datos necesarios que posibiliten determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente
				INSTRUMENTOS
				El instrumento a utilizarse en la investigación es el cuestionario, que nos posibilitará a través una serie sistemática de 30 ítems registrados en un documento, obtener información de las variables: calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente, cuyo diseño se orienta a realizar un análisis estadístico respecto de los resultados obtenidos para verificar las hipótesis de trabajo respecto a los pacientes del área de Emergencia del Hospital de Moyobamba.
				POBLACIÓN Y MUESTRA
				POBLACIÓN
				La población de la investigación estará conformada por los pacientes del Hospital de Moyobamba, constituido por un grupo de 45 pacientes, pertenecientes al sexo masculino y femenino, cuyo rango de edad va desde los 18 a más años que son atendidos en el Área de Emergencia, cuyo tipo de seguro pertenece al SIS y EsSalud.
				MUESTRA
				La investigación empleó un método de muestreo censal en la cual incluyó a todos los pacientes que cumplieron los criterios de inclusión.

Anexo Nº 05. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Sexo	Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino	Sexo	Femenino Masculino	Categórica	Nominal	Cuestionario
Edad	Tiempo transcurrido en una persona, desde el nacimiento hasta la fecha actual.	Edad	18 – 30 años 31 – 45 años 46 – 60 años >60 años	Numérica	Intervalo	Cuestionario
Nivel de educación	Grado de instrucción logrado por una persona	Nivel de educación	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Categórica	Nominal	Cuestionario

Estado civil	Condición de una persona según RENIEC	Estado civil	Soltero Casado Viudo Divorciado	Categórica	Nominal	Cuestionario
Tipo de seguro	Servicio de salud al que accede una persona	Tipo de seguro	SIS EsSalud	Categórica	Nominal	Cuestionario
Calidad de atención de enfermería	Es el análisis subjetivo de los pacientes a la respuesta cognitiva – emocional que deriva de la interacción entre las perspectivas del cuidado de enfermería y la percepción de la enfermera, conductas y rasgos reales.	Calidad de atención de enfermería	Deficiente (<69) Regular (71 – 109) Buena (110 – 150)	Cuantitativa	Intervalo	Cuestionario
Satisfacción del paciente	Información al paciente, competencias del profesional y ambiente favorable para brindar los cuidados	Satisfacción del paciente	Bajo (<69) Medio (71 – 109) Alto (110 – 150)	Cuantitativa	Intervalo	Cuestionario

Anexo N° 06. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022

Indicaciones: El presente consentimiento informado pretende obtener la autorización por parte de los pacientes que se atienden en el Hospital de Moyobamba, para que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento permitan servir de referente para el planteamiento de estrategias que permitan mejorar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del hospital de Moyobamba; del mismo modo, los resultados que se obtengan solo serán conocidos por las investigadoras para efectos del estudio realizado, siendo de carácter confidencial y no tendrán ninguna implicancia e injerencia en la atención de los pacientes.

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022.

Investigadoras:

Katy Miluska Carrero Vargas

Celinda Medina Cabrera

Yo, identificado con DNI N°....., paciente del Área de emergencia del Hospital de Moyobamba, he sido informado en forma detallada sobre el fin de la investigación, de tal manera recalcar que participo de forma voluntaria y que los datos proporcionados mantendrán mi integridad tal cual es.

En tal sentido, me comprometo a ser observado mediante el instrumento a utilizar en la investigación.

Por lo tanto, acepto libremente participar de la investigación mencionada.

Fecha y Hora:

_____	_____	_____
Firma del investigador	Firma del investigador	Firma del paciente
DNI_____	DNI_____	DNI_____

Ficha de validación

(Juicio de expertos)

Título de la investigación : Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022

Nombre del instrumento : Cuestionario Satisfacción del paciente – Escala de Likert

Estudiantes : Katy Miluska Carrero Vargas
Celinda Medina Cabrera

Criterios	Indicadores	Deficiente			Malo			Regular			Bueno			Muy bueno							
		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	56 - 60	61 - 65	66 - 70	71 - 75	76 - 80	81 - 85	86 - 90	91 - 95	96 - 100
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.																			X	
2. Objetividad	Describe conductas observables en relación con las variables.																			X	
3. Actualidad	Se basa en información teórica, tecnológica o científica vigente.																			X	
4. Organización	Tiene una estructura lógica para recoger la información requerida.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.																			X	
6. Intencionalidad	Mide aspectos precisos de las variables.																			X	
7. Consistencia	Se basa en aspectos teórico-científicos de las variables.																			X	
8. Coherencia	Hay relación entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.																			X	
9. Metodología	Responde estratégicamente al propósito de estudio.																			X	
10. Pertinencia	Ha sido adecuado al problema de investigación.																			X	

Opinión de aplicabilidad:

El instrumento está acorde con las variables e indicadores de la matriz de consistencia, los ítems responden a los propósitos de investigación; por tanto, se encuentra apto para ser aplicado, garantizando objetividad y confiabilidad.

Promedio de valoración:

90 %

Lugar y Fecha: Lima, 20 de octubre de 2022.

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Vásquez Homero

DNI N° 42846492

Teléfono: 950465949



Mg. Homero Sánchez Vásquez
DNI N° 42846492
Colegiatura N° 050460

Ficha de validación

(Juicio de expertos)

Título de la investigación : Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022

Nombre del instrumento : Cuestionario Calidad de atención de enfermería – Escala de Likert

Estudiantes : Katy Miluska Carrero Vargas
Celinda Medina Cabrera

Criterios	Indicadores	Deficiente			Malo				Regular			Bueno			Muy bueno						
		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	56 - 60	61 - 65	66 - 70	71 - 75	76 - 80	81 - 85	86 - 90	91 - 95	96 - 100
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.																		X		
2. Objetividad	Describe conductas observables en relación con las variables.																		X		
3. Actualidad	Se basa en información teórica, tecnológica o científica vigente.																		X		
4. Organización	Tiene una estructura lógica para recoger la información requerida.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.																		X		
6. Intencionalidad	Mide aspectos precisos de las variables.																		X		
7. Consistencia	Se basa en aspectos teórico-científicos de las variables.																		X		
8. Coherencia	Hay relación entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.																		X		
9. Metodología	Responde estratégicamente al propósito de estudio.																		X		
10. Pertinencia	Ha sido adecuado al problema de investigación.																		X		

Opinión de aplicabilidad:

El instrumento está relacionado con las variables e indicadores de la matriz de consistencia, los ítems responden a los objetivos de investigación; por consecuencia, está apto para aplicarse, se garantiza su objetividad y confiabilidad.

Promedio de valoración:

90 %

Lugar y Fecha: Lima, 20 de octubre de 2022.

Apellidos y nombres del experto: Ojeda Aburto, Ruth Roxana

DNI N° 15431432

Teléfono: 924029094



Mg. Enf. Ruth Roxana Ojeda Aburto
DNI N° 15431432
Colegiatura N° 037409

Ficha de validación

(Juicio de expertos)

Título de la investigación : Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022

Nombre del instrumento : Cuestionario Satisfacción del paciente – Escala de Likert

Estudiantes : Katy Miluska Carrero Vargas
Celinda Medina Cabrera

Criterios	Indicadores	Deficiente			Malo			Regular			Bueno			Muy bueno										
		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	56 - 60	61 - 65	66 - 70	71 - 75	76 - 80	81 - 85	86 - 90	91 - 95	96 - 100			
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.																					X		
2. Objetividad	Describe conductas observables en relación con las variables.																						X	
3. Actualidad	Se basa en información teórica, tecnológica o científica vigente.																						X	
4. Organización	Tiene una estructura lógica para recoger la información requerida.																						X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.																						X	
6. Intencionalidad	Mide aspectos precisos de las variables.																						X	
7. Consistencia	Se basa en aspectos teórico-científicos de las variables.																						X	
8. Coherencia	Hay relación entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.																						X	
9. Metodología	Responde estratégicamente al propósito de estudio.																						X	
10. Pertinencia	Ha sido adecuado al problema de investigación.																						X	

Opinión de aplicabilidad:

El instrumento está relacionado con las variables e indicadores de la matriz de consistencia, los ítems responden a los objetivos de investigación; por consecuencia, está apto para aplicarse, se garantiza su objetividad y confiabilidad.

Promedio de valoración:

90 %

Lugar y Fecha: Lima, 20 de octubre de 2022.

Apellidos y nombres del experto: Ojeda Aburto, Ruth Roxana

DNI N° 15431432

Teléfono: 924029094



Mg. Enf. Ruth Roxana Ojeda Aburto
DNI N° 15431432
Colegiatura N° 037409

Ficha de validación

(Juicio de expertos)

Título de la investigación : Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022

Nombre del instrumento : Cuestionario Satisfacción del paciente – Escala de Likert

Estudiantes : Katy Miluska Carrero Vargas
Celinda Medina Cabrera

Criterios	Indicadores	Deficiente			Malo			Regular			Bueno			Muy bueno							
		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	51 - 55	56 - 60	61 - 65	66 - 70	71 - 75	76 - 80	81 - 85	86 - 90	91 - 95	96 - 100
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.																		X		
2. Objetividad	Describe conductas observables en relación con las variables.																		X		
3. Actualidad	Se basa en información teórica, tecnológica o científica vigente.																		X		
4. Organización	Tiene una estructura lógica para recoger la información requerida.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.																		X		
6. Intencionalidad	Mide aspectos precisos de las variables.																		X		
7. Consistencia	Se basa en aspectos teórico-científicos de las variables.																		X		
8. Coherencia	Hay relación entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.																		X		
9. Metodología	Responde estratégicamente al propósito de estudio.																		X		
10. Pertinencia	Ha sido adecuado al problema de investigación.																		X		

Opinión de aplicabilidad:

El instrumento guarda coherencia con las variables e indicadores descritos en la matriz de consistencia, los ítems responden a los fines de investigación; por lo que se encuentra apto para aplicarse, garantizando su objetividad y confiabilidad.

Promedio de valoración:

90 %

Lugar y Fecha: Lima, 20 de octubre de 2022.

Apellidos y nombres del experto: Navarro Quintos Auner

DNI N° 73587504

Teléfono: 985974224



Mg. Enf. Auner Navarro Quintos
DNI N° 73587504
Colegiatura N° 081060