

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú

Rocío Maritza Rodríguez López
rociomaritzarodriguezlopez@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8066-9825>
Universidad Privada Norbert Wiener

Dr. PhD. Sc. Rodolfo Amado Arevalo Marcos
rodolfo.arevalo.marcos@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>
Universidad Privada Norbert Wiener

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú. En cuanto a la metodología se desarrolló un estudio de método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal; en una muestra 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario SERVQUAL modificado. Según los resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53,3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Por otra parte al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno. Se concluye determinando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; con un resultado del valor de p igual a 0,001.

Palabras clave: *Calidad de atención; enfermería; satisfacción; pacientes (DeCS/MeSH).*

Correspondencia: rociomaritzarodriguezlopez@gmail.com

Artículo recibido 05 enero 2023 Aceptado para publicación: 26 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Nursing care quality and patient satisfaction in the emergency service of a national hospital in Lima-Peru

ABSTRAC

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care with the satisfaction of patients in the emergency service of a national hospital in the city of Lima, Peru. Regarding the methodology, a study of the hypothetical deductive method was developed, with a quantitative approach, of an applied type, of a non-experimental design, of a correlational level and of a cross section; in a sample 105 patients; the instruments that allowed data collection were two questionnaires, the first called Nursing Care Quality Questionnaire and the second modified SERVQUAL Questionnaire. According to the results; Regarding the quality of nursing care, 53.3% presented a high level of quality of care and 46.7% reached a medium level of quality of nursing care. Regarding the level of satisfaction in patients of the emergency service; 86.7% were satisfied and 13.3% were dissatisfied. On the other hand, when relating the dimensions of the nursing care quality variable, a relationship was found between the technical/scientific, human, and environment dimensions. It is concluded by determining that there is a relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction; with a p-value result equal to 0.001.

Keywords: *attention quality; nursing; satisfaction; patients (DeCS/MeSH).*

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en salud y la satisfacción son dos juicios, que se manejan de diferente modo de entendimiento, en ocasiones se prestan para la confusión de las mimas entre la población. Ambos términos llevan a un valor de diferente percepción de notable relevancia y que a su vez se encuentran totalmente vinculados entre sí (Lostanau Ramos, 2018).

La Organización Mundial de la salud (OMS), ha reportado que a en el mundo la fuerza laboral en salud para enfrentar la pandemia ha sido representado por el personal de enfermería que con un total de 69% de profesionales en primera línea; entre los meses de enero a enero del 2021, se han dado a conocer 1005 ataques al personal de enfermería en el que 198 casos resultaron en muertes, repercutiendo lamentablemente en la calidad de atención del personal de enfermería (Cassiani et al., 2020).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS); enfermería tiene la atención de forma independiente en cada colaboración con cada personal del equipo de salud, independientemente si están o no enfermos, en todas las situaciones que se podrían dar dentro del ámbito hospitalario (Lizana Ubaldo et al., 2019). Por ello refiere que la calidad de atención en salud, es identificar las exigencias de salud en el ámbito de la prevención y promoción de la salud” (González et al., 2013). La organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que el enfoque hacia la calidad exige de métodos que permitan evaluar las estrategias sanitarias de prevención, de curación y de apoyo; con el fin de analizar la efectividad, la eficacia y seguridad de los mismos (Lizana Garcia, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha resuelto que la emergencia sanitaria, originada por la Covid – 19, ha forjado una emergencia en salud y bienestar que reclama una eficiente y rápida atención de las instituciones de salud; los mismos que juegan un papel muy interesante en la lucha contra el brote del coronavirus, tomando medidas efectivas y oportunas, para combatir la pandemia y proteger a los profesionales de la salud (Cepeda Cepeda, 2021).

En países de Latinoamérica, se registraron un total de 27 mil casos aproximadamente y un total de muertes estimado en 900 fallecidos; Brasil fue el país que registro más casos con un total de 10,278 contagios, lo seguía Chile con 4,161 casos, Ecuador con 3,465, seguido de Perú, Panamá, Argentina y México. Por otro lado en regiones de África, Asia, América Latina y el Caribe, la situación de la pandemia ha sido más grave, las condiciones

de trabajo no han sido las más óptimas, es más han sido más inapropiadas en la atención de enfermería, transformándose en un mecanismo de atención pragmática, considerando que atención de enfermería sea dependiente del fomento de habilidades, destrezas y estrategias para la atención; para maniobrar el equipamiento moderno que ha sido introducido con la finalidad de la atención de pacientes covid (Rojas Díaz, 2020).

En Colombia, se realizó un estudio acerca de situación en la atención percibida por el equipo de enfermería, se evidenció que el 78% de pacientes presentaron niveles altos sobre la calidad de atención, 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (Zapata Villegas, 2019). En otro estudio realizado por Marín, en Ecuador, donde el investigador analizó la calidad del servicio de enfermería, donde se evidenció que el 86,2% de los participantes presentaron un nivel de satisfactorio y un porcentaje de recomendación del 96%, por lo que se determina niveles altos sobre la calidad de atención (Estalella et al., 2020).

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

En un estudio realizado en el 2020, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se evidenció que la calidad de atención la población estudiada fue satisfactorio en el 60,3%; las dimensiones de seguridad y empatía fueron las que tuvieron un mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, por otro lado en las dimensiones de aspectos tangibles se obtuvo un nivel de insatisfacción muy alta; por lo que se recomendó que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora en los servicios que oferta, con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

Se realizó un estudio en el Perú, en donde se reportó que en el Hospital Subregional de Andahuaylas, se estimó que el 25% encuentran una satisfacción adecuada, evidenciándose la falta de políticas de calidad que protejan la salud de los pacientes. Así mismo el 52,4% de pacientes manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, respecto a la atención recibida en una clínica de Lima, el 25,7% manifestó una satisfacción baja, mientras que el 21,9% percibió una satisfacción alta (Chapoñan Sandoval, 2020).

Ciertamente el personal de enfermería ha pasado ser elemento principal durante la pandemia Covid 19, partiendo de cierto punto como es la atención directa, a la atención clínica, pasando a la atención más profunda, finalizando en la participación propia en un grado muy alto según el nivel de intervención; trabajando en primera línea las 24 horas del día, en la protección, cuidado y recuperación del paciente; brindando además apoyo y confort al enfermo (Reyes Vilca, 2021). Por lo que en este año de la pandemia se enfrentaron a una situación sumamente difícil contribuyendo con sus conocimientos en la lucha contra la emergencia sanitaria declarada en el 2020 por la pandemia vigente (Cadena-Estrada et al., 2020).

En lo que respecta a la importancia del estudio, el estudio se sustenta sobre las teorías de enfermería que dan soporte a la calidad de atención, por tanto Watson, refiere que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones, ya que si no se realiza un correcto cuidado, se producirá un desequilibrio que puede repercutir en la salud del mismo (Calampa Del Águila & Chávez Ríos).

Por otro lado Peplau, hace mención que la calidad de atención, este ligado con la satisfacción frente al servicio prestado del profesional de enfermería, ya que como como un proceso interpersonal, el usuario tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades (Zavaleta Correa & García Saldaña, 2018).

De acuerdo a los antecedentes se consideraron a los siguientes autores; Yépez (2020); señala en su estudio que respecto a la satisfacción, el 60,1% presentaron estar satisfechos, presentaron satisfacción en las dimensiones fiabilidad en un 58,4%, capacidad de respuesta en un 58,1%, seguridad en un 71,3%, empatía en un 72,9% y en los aspectos tangibles en un 85,7%. Finalmente concluye evidenciando que existe relación entre las variables ($p = 0,001$).

Asimismo Zambrano et al, (2020); indica en sus resultados que el 95,8% de los encuestados han acudido por primera a un centro de salud, el 94,6% reconoce que la atención brindada alcanza un nivel de satisfacción elevada; y se observó una percepción positiva sobre la atención recibida por el personal de" enfermería. Finalmente se concluye determinando que la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Para Torres et al, (2020); los resultados de su estudio demostraron que la percepción sobre la atención recibida fue satisfactoria en, el 85% de los pacientes refirió que mejor y mucho mejor de los que esperaban. Finalmente se determina que más de la mitad de los pacientes percibe como mucho la calidad de atención de enfermería, y la dimensión con más alto porcentaje de aceptación fue la de trato personalizado que brinda el enfermero.

Por otro lado Menéndez (2020); desarrolló una investigación donde la calidad de la atención fue evaluada como mucho mejor en un total del 40% de la población, la dimensión de confianza alcanzó un 54,3% de aceptación, y en la dimensión empatía el 22,9% de aceptación. Finalmente se concluye determinado que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor resultaron alcanzar altos porcentajes, tales como en la dimensión aspectos tangibles, recurso de material y confianza.

De tal modo que Vizcanio y Fregoso (2018); evidenció que la satisfacción de los pacientes alcanzó un porcentaje favorable del 73,0% de aceptación. Por lo que se concluye determinando que la atención del personal fue favorable, por lo tanto la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de urgencias fue positiva.

De igual dentro del ámbito nacional Arias y Córdova (2021); desarrollaron un estudio donde evidenciaron que el 58,9% percibió una calidad de cuidado de nivel regular, 23,3% fue bueno y el 17,8% fue malo; por otra en cuando a la satisfacción el 52,2% presentó una satisfacción de nivel intermedio, el 28,9% satisfacción completa y el 18,9% estuvo insatisfecho. Se concluye determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio a través de un valor de significancia de p valor = 0,000.

Alvan y Quiroz (2021); evidenció en los resultados de su investigación que en cuanto a la calidad de cuidado de enfermería, el 76,5% indicó que es bueno, 21,1% regular y el 2,4% malo. Por otra parte en lo que respecta a la satisfacción el 76,2% presentó satisfacción y el 23,8% estuvieron insatisfechos. Finalmente se concluye determinando que existe relación entre las variables de estudio donde el p valor fue de 0,000.

De tal forma que Piedra et al, (2018); realizaron un estudio cuyos resultados evidencia que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; influyen en la satisfacción del usuario. La dimensión de empatía fue la más influyente; finalmente se evidencia que existe entre los objetos de estudio.

Asimismo Ccoica (2018); en los resultados de su estudio señala que el 49,4% percibieron una calidad de atención regular, el 34,1% un nivel bueno y el 16,5% un nivel malo. En lo que respecta a la satisfacción el 56,5% evidenció estar medianamente satisfecho con la atención de enfermería, el 27,1% refirió estar satisfecho y el 16,5% refirió sentirse insatisfecho. Se concluye determinando que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción ($p=0,000 < 0,05$).

Donde Mori (2017); evidenció que el 15% de los participantes refieren que fue excelente y 59% una calidad de atención a nivel medio. Por otro lado en cuanto al nivel de satisfacción, 14% reportaron estar satisfechos y 25% insatisfechos. Finalmente se evidencia que existe relación entre las variables de estudio, pues ambas variables son independientes de sí mismas ($p= 0,000; < 0,005$).

METODOLOGÍA

El método a utilizado en la investigación, fue el hipotético deductivo, ya que le permitió al investigador crear una hipótesis de una explicación sobre un hecho real, permitiéndole deducir sobre las consecuencias posibles. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se utilizó la estadística y cálculo numérico, con el propósito de que los datos que se recogieron fueran analizados de manera exacta (Arias González & Covinos Gallardo, 2021). De tipo aplicado, ya que le permite al investigador generar conocimientos con aplicación directa al grupo de estudio, la cual depende de los conocimientos básicos y teóricos, enfocados en la investigación científica, la cual depende los resultados que se obtengan en la investigación (Oberti & Bacci, 2021). De diseño no experimental, ya que solo se observó el comportamiento de las variables, sin ser manipuladas, para luego ser analizadas. El nivel de la investigación fue correlacional; ya que se buscó analizar el comportamiento de dos o más variables, buscando establecer la correlación entre ellas; la correlación se expresa al momento de someter la hipótesis a prueba. De corte transversal, porque se recogió la información en un momento determinado del estudio (Arias González & Covinos Gallardo, 2021).

La población y muestra censal de estudio estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería del área de emergencia de la institución de salud, la cual comprendió un total de 105 pacientes, así mismo se expresa que se trabajara con el total de la población por lo que no se generara muestra alguna.

Para los criterios de inclusión y exclusión, se tomaron en cuenta los siguientes puntos; en primer lugar se consideró a todo paciente mayor de 18 años, que recibió atención en el servicio de emergencia con una permanencia mayor a 24 horas, se consideró además a pacientes sin impedimento físico, verbal o mental; finalmente la aceptación consentimiento informado, permite que el participante ingrese al estudio. Para los criterios de exclusión, no se tomó en cuenta a los pacientes que trabajaban o tenían alguna relación directa con personal de la institución de salud; asimismo no se consideraron a los pacientes a los pacientes que presenten problemas de salud y a aquellos pacientes que no deseen participar del estudio.

Para la recolección de datos, la técnica utilizada fue la encuesta, la cual estuvo destinada a obtener datos los varios usuarios cuyas opiniones fueron de interés para el investigador. Se utilizó el Cuestionario calidad de atención en enfermería; el instrumento comprendió 20 ítems que evaluaron la calidad de atención de enfermería, el cual recogió datos de las siguientes dimensiones: técnica, humana y entorno; conformada por 20 ítems con respuestas de elección múltiple; el cual fue aplicado en una población de pacientes hospitalizados, en la ciudad de Lima en el año 2017. La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: calidad de atención baja: < 21 puntos, calidad de atención moderada: 20 – 50 puntos, calidad de atención alta: > 50.

Para la satisfacción de los pacientes se utilizó el Cuestionario SERVQUAL modificado; el cual estuvo conformado por 22 ítems, los cuales fueron distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles, el instrumento fue modificado para ser aplicado a una población con características similares al grupo de estudio en la Ciudad de Ayacucho, en el año 2021. La calificación osciló entre 62 (puntaje mínimo) y 248 (puntaje mayor), a mayor puntuación, mayor fue satisfacción del paciente.

La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: Satisfecho e Insatisfecho

RESULTADOS

Los resultados obtenidos, productos de los instrumentos aplicados a los participantes evidencian los siguiente:

Tabla 1. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	Dimensión técnico/científico				Total	
	Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	10,	3	2,9	14	13,3
	1	5				
Satisfecho	3	29,	6	57,	91	86,7
	1	5				
Total	4	40,	6	60,	10	100,0
	2	0				

$p - \text{valor} = 0,001 (p < 0,05)$

Fuente: Elaboración propia del autor

En la tabla 1, se muestra la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose que del 60% de profesionales que presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto; el 57,1% de pacientes presentaron satisfacción a la atención de enfermería y el 2,9% presentaron insatisfacción; encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de spearman de 0,309 representado este resultado como una correlación positiva baja; con un resultado p valor igual a 0,001.

Tabla 2. Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	Dimensión humana				Total	
	Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	4	3,8	10	9,5	14	13,3
Insatisfecho	5	4,8	86	81,9	91	86,7
Total	9	8,6	96	91,4	105	100,0

$p - \text{valor} = 0,004 (p < 0,05)$

Fuente: Elaboración propia del autor

En la tabla 2, se muestra la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose que del 91,4% de profesionales que presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto; el 81,9% de pacientes

presentaron satisfacción a la atención de enfermería y el 9,5% presentaron insatisfacción. encontrándose relación significativa entre las variables, con una correlación de spearman de 0,280 representado este resultado como una correlación positiva baja con una significancia estadística de p igual a 0.004.

Tabla 3.

Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

Satisfacción del paciente	Dimensión entorno				Total	
	Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	12	11,4	2	1,9	14	13,3
Insatisfecho	23	21,9	68	64,8	91	86,7
Total	35	33,3	70	66,7	105	100,0

p – valor = 0, 000 (p < 0,05)

Fuente: Elaboración propia del autor

La tabla 3, muestran la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose que del 66,7% de profesionales que presentaron una calidad de atención de enfermería de nivel alto; el 64,8% de pacientes presentaron satisfacción a la atención de enfermería y el 1,9% presentaron insatisfacción; encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0.436 representado este resultado como una correlación positiva moderada; con un resultado de p igual a 0,000, lo que determina la relación entre las variables de estudio.

Tabla 4. Prueba de correlación según spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2022

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	0.307**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	105	105
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0.307**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	105	105

En la tabla 4, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0,307, representado este resultado como una correlación positiva baja; con una significancia estadística de $p=0,001$ siendo menor que el 0,05

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos, productos de los instrumentos aplicados a los participantes evidencian los siguiente:

En cuanto al objetivo general sobre la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima; se evidenció un resultado de p valor igual a 0,001, siendo este menor a 0,05; por lo que se determina que existe relación entre las variables. Los resultados de Arias y Córdova (2021), son similares al estudio, ya que se determinó que existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción, el valor de significancia de p valor = 0,000. Por otra parte son semejantes los resultados de Alvan y Quiroz (2021), que concluyen determinando que existe relación entre las variables calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes, donde el p valor fue de 0,000. De tal forma que Mori (2017), evidencia que existe relación entre las variables de estudio, pues ambas variables son independientes de sí mismas con un resultado de $p= 0,000$. Estos resultados evidencian los profesionales de enfermería se encuentran abocados a

satisfacer las necesidades de atención por parte de las madres, basada en principios éticos, humanísticos, técnicos y científicos.

En cuanto a los objetivos específicos, se establece que en lo que respecta a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de los pacientes del servicio de enfermería de un hospital de Lima; encontró que no existe relación entre las variables, con una significancia estadística de $p=0,001$ siendo menor a $0,05$. Los resultados de Yépez (2020), se asemejan a lo encontrado en el estudio, ya que se evidenció que existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión científica y la satisfacción de paciente; se determinó una relación estadísticamente significativa con un valor de $0,000$. Se puede evidenciar en relación a los resultados del estudio, que el personal de enfermería debe de brindar una atención de calidad basada en principios y valores, de manera oportuna y continua, respetando la integridad y persona del usuario, solo se podrá entender que la atención de enfermería reúne un conjunto de actividades dirigidas en bienestar del usuario.

En cuanto a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes del area de emergencia de un hospital nacional de Lima; se evidenció que existe relación entre las variables, con una significancia estadística de $p=0,004$ siendo menor a $0,05$. Arias y Córdova (2021), encontraron resultados similares donde se encontró que existe relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; obteniéndose un p valor de $0,000$, $<$ a $0,05$. Los hallazgos reflejan, la eficaz labor del profesional de enfermería, donde la satisfacción del usuario, en este caso las madres de familia, la cual están completamente relacionado con la buena atención que recibe el usuario por parte del personal, por lo que a mejor calidad en la atención, mayor será la satisfacción de la población.

En lo que respecta a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; se evidenció que existe relación entre las variables, con una significancia estadística de $p=0,000$ siendo menor a $0,05$. Ccoica (2018), coincide con los resultados encontrados, quien encontró relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de los pacientes, con un nivel de significancia de $0,000$. Los resultados evidencian que el

personal de la atención cumple con las expectativas del usuario, al proteger la privacidad del paciente.

CONCLUSIONES

En cuanto a las conclusiones, se encontró que mediante la prueba de correlación de Rho Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; una correlación positiva baja de 0,307, así mismo, existe relación significativa entre las variables, ya que se alcanzó un valor de $P=0,001$.

En lo que respecta a la dimensión técnico/científico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, se encontró una correlación positiva baja de 0,309; existe una relación significativa, ya que el resultado del valor de p fue de 0,001.

Los hallazgos demuestran que mediante la correlación de Rho Spearman en relación a la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, que existe relación entre las variables, con un valor de correlación positiva baja de 0.280, por lo tanto, es significativa, se obtuvo un valor de $P=0.004$.

Asimismo se encontró relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes; con un valor de correlación positiva moderada de 0.436; así también resulta ser significativa, por lo que se obtuvo un valor de $P=0,000$.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
- Cadena-Estrada, J. C., Olvera-Arreola, S. S., López-Flores, L., Pérez-Hernández, E., Lira-Rodríguez, G., Sánchez-Cisneros, N., & Quintero-Barrios, M. M. (2020). Enfermería ante el COVID-19, un punto clave para la prevención, control y mitigación de la pandemia. *Cardiovascular and Metabolic Science*, 31(S3), 265-270.
- Calampa Del Águila, C., & Chávez Ríos, R. Y. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos-2015.
- Canzio Meneses, C. Z. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018.
- Cassiani, S. H. D. B., Munar Jimenez, E. F., Umpiérrez Ferreira, A., Peduzzi, M., & Leija Hernández, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de

- las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e64.
- Cepeda Cepeda, J. L. (2021). Cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el COVID-19 en un hospital municipal, Guayaquil, 2020.
- Chapoñan Sandoval, H. R. (2020). Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-ESSALUD, periodo junio a agosto del 2020.
- Estalella, G. M., Zabalegui, A., & Guerra, S. S. (2020). Management and leadership of nursing services in the emergency plan for the pandemic COVID-19: the experience of the Clinic Hospital of Barcelona. *Enfermería clínica*.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
- González, V. V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 19(4), 663-671.
- Lizana García, K. (2019). Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018.
- Lizana Ubaldo, D. C., Piscoya Valdivieso, F. d. C., & Quichiz Campos, S. A. (2019). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima-Perú 2018.
- Lostanau Ramos, J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018.
- Oberti, A., & Bacci, C. (2021). Metodología de la Investigación.
- Reyes Vilca, L. N. (2021). Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Barranca-Cajatambo, 2020.
- Rojas Díaz, N. V. (2020). Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray.

Zapata Villegas, P. D. C. (2019). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE UN HOSPITAL DE CUARTO NIVEL, LIMA-2019.

Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.