



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**PERFIL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

TEMA:

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL ÁREA DE EMERGENCIA, HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL, PERIODO ENERO- ABRIL 2024.

AUTORES:

Bravo Medina Ivan Josue
Orozco Vera Félix José

TUTOR:

Dr. Galo Wilfrido Pino Icaza, MSc.

**Babahoyo- Los Ríos- Ecuador
2024**

DEDICATORIA

Le dedico el resultado del presente trabajo de investigación a toda mi familia. Principalmente a mis padres Yesenia Medina e Ivan Bravo que me apoyaron en el transcurso de todo este proceso hasta llegar aquí y contuvieron los momentos malos y buenos, en especial por no dejar que me perdiera del camino.

Me han enseñado a ser la persona que soy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio. A mi hermana, por brindarme su apoyo y haberme enseñado con carácter junto a mis padres para darme el último empujón que me faltaba para terminar este trabajo.

Gracias a todos...

Bravo Medina Ivan Josue

Lleno de coraje, ambición y esperanza dedico este proyecto principalmente a mis abuelos que me han criado desde niño como su hijo, a mi padre por darme la vida y acompañarme en ella.

Es un placer dedicarles a ellos que con esfuerzo y trabajo gracias a Dios no me faltó comida y estudio.

Y sin dejar atrás a mi por nunca desistir ante los momentos difíciles no solo en los estudios sino en toda circunstancia.

Orozco Vera Félix José

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y la sabiduría para haber llegado hasta aquí, siempre ser mi consuelo y mi fortaleza en cada parte difícil del proceso.

Eternamente agradecido con mis padres que desde un inicio siempre estuvieron conmigo desde el inicio de mi carrera brindándome su cálido apoyo para que siguiera adelante y sea una mejor persona.

A mis catedráticos que siempre me brindaron sus ínfimos conocimientos que me ayudaron a formarme como un excelente profesional.

Bravo Medina Ivan Josue

Agradezco a todos mis maestros, profesores, amigos y familiares que han aportando un granito de arena para mi formación y disciplina como persona. Por saber lo bueno y lo malo, saber lo que se debe hacer y lo que no, y trabajar inteligente y no fuerte.

Orozco Vera Félix José

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Contextualización de la situación problemática	2
1.1.1. Contexto Internacional.....	2
1.1.2. Contexto Nacional.....	2
1.1.3. Contexto Local	3
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos de investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Hipótesis	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas	9
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Operacionalización de variables	27
3.3. Población y muestra de investigación	28
3.3.1. Población	28
3.3.2. Muestra	28
3.4. Técnicas e instrumentos de medición	28
3.4.1. Técnicas.....	28

3.4.2. Instrumentos	29
3.5. Procesamiento de datos.....	29
3.6. Aspectos éticos.....	29
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1. Resultados.....	31
4.2. Discusión	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
5.1. Conclusiones	44
5.2. Recomendaciones.....	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atención de enfermería en el área de emergencia.....	31
Tabla 2. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión elementos tangibles	32
Tabla 3. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión fiabilidad	33
Tabla 4. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión capacidad de respuesta	34
Tabla 5. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión seguridad.....	35
Tabla 6. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión empatía.....	36
Tabla 7. Satisfacción del paciente en el área de emergencia	37
Tabla 8. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión confiabilidad	38
Tabla 9. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión validez.....	39
Tabla 10. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión lealtad	40
Tabla 11. Verificación de hipótesis	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Atención de enfermería en el área de emergencia.....	31
Gráfico 2. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión elementos tangibles.....	32
Gráfico 3. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión fiabilidad.....	33
Gráfico 4. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión capacidad de respuesta.....	34
Gráfico 5. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión seguridad	35
Gráfico 6. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión empatía	36
Gráfico 7. Satisfacción del paciente en el área de emergencia	37
Gráfico 8. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión confiabilidad.....	38
Gráfico 9. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión validez.....	39
Gráfico 10. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión lealtad	40

RESUMEN

La satisfacción del paciente es una evaluación subjetiva sobre la atención del profesional de enfermería, que ejerce gran impacto en los usuarios de los servicios de salud. **Objetivo:** Determinar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024. **Metodología:** Descriptiva, transversal, prospectiva, no experimental y cuantitativa. La técnica de la encuesta y dos cuestionarios con alta confiabilidad y validación de expertos, empleados en otras investigaciones. **Resultados:** Se obtuvo que la atención de enfermería fue percibida por el paciente como regular (51,5%), en sus dimensiones, elementos tangibles regular (44,6%), fiabilidad regular (67,7%), capacidad de respuesta regular (53,1%), seguridad regular (47,7%) y empatía regular (44,6%); con una satisfacción media (50,0%); y se comprobó influencia de atención de enfermería en la satisfacción del paciente ($Rho=0,91$; valor $p=0,000$). **Conclusión:** Existe impacto de la atención de enfermería en la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia del Hospital.

Palabras clave: Atención de enfermería, satisfacción del paciente, calidad, emergencia.

ABSTRACT

Patient satisfaction is a subjective evaluation of the nursing professional's care, which has a great impact on users of health services. **Objective:** Determine nursing care and its impact on the level of patient satisfaction in the emergency area, University Hospital of Guayaquil, period January-April 2024. **Methodology:** Descriptive, transversal, prospective, non-experimental and quantitative. The survey technique and two questionnaires with high reliability and expert validation, used in other research. **Results:** It was obtained that nursing care was perceived by the patient as regular (51.5%), in its dimensions, tangible elements regular (44.6%), regular reliability (67.7%), regular responsiveness (53.1%), fair security (47.7%) and fair empathy (44.6%); with average satisfaction (50.0%); and the influence of nursing care on patient satisfaction was proven ($Rho=0.91$; $p\text{ value}=0.000$). **Conclusion:** There is an impact of nursing care on the satisfaction of the patient treated in the emergency area of the Hospital.

Keywords: Nursing care, patient satisfaction, quality, emergency.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales cuestionamientos en la salud pública por parte de los pacientes, es el problema en la atención sanitaria, principalmente lo que brinda el personal de enfermería, que es el grupo de profesionales de salud que se encuentran en relación constante con el paciente del servicio de emergencia, que por las propias características de esta área, es decir su alta demanda, la escasez de recursos e insumos, la falta de personal de enfermería, entre otras, interfiere en la atención adecuada, de calidad y con eficiencia (Rodríguez y Arévalo, 2023).

Si bien es cierto, que existen algunos factores de tipo institucional que comprometen la atención por parte de los profesionales de salud, también existe cierto grado de responsabilidad del enfermero, porque en algunas ocasiones interviene el estado de ánimo del profesional, el estrés, la apatía y la falta de interés por las necesidades del paciente, influyendo en su satisfacción y provocando quejas y reclamos (Narváez et al., 2024).

Por otro lado, la satisfacción sobre la atención de enfermería se evidencia cuando existe concordancia entre las expectativas de los pacientes y su experiencia obtenida; así pues, el conocer las necesidades o lo que espera el paciente permite que los profesionales de enfermería puedan organizar y dirigir cuidados de calidad, considerando las exigencias actuales de los pacientes que son cada vez mayores, debido al avance económico y tecnológico del país, además de los cambios en la sociedad (Tamayo, 2019).

Entonces, la atención de calidad por parte del personal de enfermería debe reflejarse en la satisfacción del paciente, por ello, esta investigación se orienta en determinar la atención de enfermería y su influencia en la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, situado en la provincia del Guayas, durante el periodo enero- abril del 2024, utilizando dos cuestionarios válidos y confiables que permiten obtener resultados fiables y concisos en base a los objetivos planteados, estos hallazgos podrían orientar en el planteamiento de estrategias o actividades de mejora en la atención brindada por los profesionales de salud de la unidad operativa.

1.1. Contextualización de la situación problemática

1.1.1. Contexto Internacional

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019, reportó que los profesionales de enfermería realizan una función muy importante en la atención centrada en personas y comunidades, además se indica que existe un déficit de enfermeras en América, debido a la migración de los enfermeros a otras regiones, a las diversas condiciones de desarrollo económico en los países, las condiciones laborales inadecuadas, la falta de regulación profesional y las políticas de recursos humanos de enfermería (OMS, 2019).

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2020, destacó que a nivel mundial existe un déficit de 5.9 millones de profesionales de enfermería, principalmente en países de Asia Sudoriental, África, y en algunos de Latinoamérica, y se describen algunas acciones necesarias para disminuir la escasez mundial de enfermeros, tales como aumentar la inversión nacional, aumentar el número de graduados de esta profesión, mejorar las opciones de empleo y retener a los profesionales en el sistema (OPS, 2023).

En lo que respecta a la satisfacción del paciente, se ha descrito que este parámetro permite evaluar la calidad en salud, lo que comprende poner a disposición los mejores medios, la infraestructura y los materiales a los pacientes. De acuerdo con la OMS, en los países de ingresos altos, el 10% de los pacientes sufre daños al recibir atención en el hospital, también se atribuye que 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos anuales ocurrieron por atención deficiente de salud en países de bajos y medianos ingresos (OMS, 2022).

1.1.2. Contexto Nacional

Ante (2019) realizó en Puyo, una investigación titulada “Evaluación de calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General” con la finalidad de analizar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente, obteniendo como resultados que los pacientes tenían de 19 a 30 años en el 38%, género masculino con el 52%, nivel educativo primario en el 29%,

procedencia rural en el 34%, el trato del personal de enfermería era regular con el 53% y la enfermera no explica sobre el tratamiento prescrito con el 61%.

En Milagro, Rivera et al. (2019) realizaron un estudio denominado “Satisfacción de usuarios y calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención brindada en el área de emergencia del Hospital IESS de Milagro. Con respecto a los resultados, se evidenció el promedio de las dimensiones de tangibilidad con 5.6, fiabilidad con 2.7, capacidad de respuesta con 2.1, seguridad 3.1 y empatía 4.5, entonces, los aspectos más afectados son la capacidad de respuesta, la seguridad y la fiabilidad.

1.1.3. Contexto Local

En lo que respecta a la unidad de salud, se encontró una investigación realizada por Tamayo (2019) en el Hospital Universitario de Guayaquil sobre la atención de enfermería relacionada al nivel de satisfacción del paciente, obteniendo como resultados que la insatisfacción del paciente se debió a problemas en la tangibilidad con el 58,2% y la empatía con el 63,2%, con respecto a la capacidad de respuesta se encuentra parcialmente satisfecho con el 63,8%, además de baja valoración en expectativa y percepción.

Durante las prácticas de internado realizadas en el Hospital Universitario de Guayaquil, se evidencia una demanda excesiva de pacientes en el área de emergencia, dificultando que los profesionales de enfermería puedan brindar una atención holística y adecuada, al ser una institución pública y por la situación actual que atraviesa el país, no se dispone del talento humano necesario para la cobertura de pacientes y emergencias que se presentan a diario, además de la falta de recursos e insumos, por ello existe limitación en la relación enfermero-paciente y dificultad para brindar una atención de calidad, entonces resulta afectada las expectativas del paciente y su satisfacción sobre el servicio recibido.

1.2. Planteamiento del problema

Luego de describir la situación problema en el contexto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo es la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024?; por otra parte, se planten algunas preguntas derivadas o particulares:

- ¿Cómo es la atención de enfermería brindada a los pacientes del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil?
- ¿Cuál es la relación de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil?

1.3. Justificación

El trabajo de investigación es importante, porque aborda la atención de enfermería que es un aspecto fundamental para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, según la perspectiva de los pacientes. La satisfacción del paciente implica una característica fundamental en el ámbito de la salud que está influenciada por algunos aspectos: valores culturales, trato del profesional de salud, cualidades, percepciones y experiencias.

El presente estudio representa un gran aporte teórico, debido a que se afianzaran nuevos conceptos sobre la atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente, lo que será esencial para el desarrollo de futuros estudios sobre la temática abordada, en otras instituciones de salud y áreas hospitalarias.

En lo que respecta a la justificación metodológica, se utilizarán instrumentos para evaluar la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, estos instrumentos cuentan con su validación por expertos y resultado de confiabilidad, por lo tanto la información obtenida será coherente con los objetivos planteados.

En la conveniencia social, el hecho de determinar el impacto de la atención de enfermería en la satisfacción del paciente en el área de emergencia, permitirá el desarrollo de intervenciones orientadas a mejorar la práctica de la atención en salud de calidad, con eficiencia y eficacia, además de comprender las expectativas del usuario en los servicios en áreas críticas. Se aprecia que los beneficiarios directos serán el personal de enfermería y los pacientes del hospital, mientras que los beneficiarios indirectos comprenden a los familiares de los pacientes, la institución de salud y la sociedad.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Describir la atención de enfermería brindada a los pacientes del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.
2. Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.
3. Establecer la relación de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

La atención de enfermería impacta en la satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, enero-abril 2024.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el siguiente apartado, se exponen algunos estudios referenciales elaborados en el contexto internacional y nacional, sobre la atención de enfermería y su impacto en la satisfacción del paciente.

Delgado (2023) realizó en Perú, un estudio denominado “Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes” con el objetivo de determinar la relación de la satisfacción del usuario y calidad de atención en el área de emergencia de esta casa de salud. La investigación tuvo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se emplearon dos cuestionarios como instrumentos: un cuestionario para la satisfacción del usuario conformado por 15 preguntas y un cuestionario para la calidad de atención que constó de 20 preguntas, en una muestra de 201 usuarios. Se obtuvo como resultado que existía una relación muy fuerte de la satisfacción del usuario y la calidad de atención con un rho Spearman de 0,681, observándose variación entre nivel satisfecho con 26,9% y poco satisfecho con 26,4%; y se percibe que el 18,4% de los encuestados se sienten satisfechos con una buena calidad de atención, con respecto a la satisfacción del usuario se evidenció que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0% no satisfecho. Se concluyó que existía una relación significativa entre satisfacción del usuario y calidad de atención en el hospital.

Concha (2022) en Perú, llevo a cabo una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes en un centro de salud de la Municipalidad de Huarochirí” con el propósito de establecer la asociación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en este establecimiento de salud. La metodología fue no experimental, básica, cuantitativa y transversal, con una muestra conformada por 152 usuarios. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Entre los resultados, se destacó que el 60% de los usuarios refirió una experiencia regular en cuanto a su atención, el 47.3% con buena reacción sobre la

confiabilidad, el 51% se sintió satisfecho con la capacidad de respuesta de los profesionales de salud y el 44% percibió como regular a la empatía. El investigador concluyó que existía relación de la calidad de atención y la satisfacción del paciente con un p valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,880.

Asitimbay (2022) realizó en Quito, una investigación denominada “Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés” con la finalidad de establecer la satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería, empleando una metodología transversal y descriptiva. La muestra estuvo conformada por 162 usuarios. Entre los resultados, se obtuvo que los pacientes correspondían al grupo etario de 18 a 64 años con el 54,3%, de sexo femenino en el 66,7% y sexo masculino en el 33,3% y nivel educativo secundario con el 56,7%; con respecto a la relación de calidad de atención y satisfacción del usuario, se obtuvo asociación de variables en la dimensión humana, con el 66,7% de los pacientes satisfechos con la atención en el servicio y la calidad alta en un 60,5%; en la dimensión entorno, el 57,4% de los usuarios no se encontraron satisfechos con el servicio de centro quirúrgico y la calidad es media en el 45,1%. Se concluyó que existió relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario del centro quirúrgico del hospital situado en Quito.

Alarcón (2022) realizó un estudio en Guayaquil, denominado “Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte” con el objetivo de determinar la calidad de atención y su asociación con la satisfacción de los usuarios del centro de salud de la ciudad de Guayaquil. La metodología aplicada fue cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional con una muestra de 377 usuarios. Se utilizaron 2 instrumentos para la recolección de datos: un cuestionario de satisfacción con 12 ítems y un cuestionario para la calidad de atención con 22 interrogantes. Entre los principales resultados, se obtuvo que los problemas que afectaron la calidad de atención fueron las demoras del personal en la solución de problemas con el 52%, la falta de herramientas para que los colaboradores realicen un trabajo efectivo con el 50,4%, el desconocimiento de

necesidades específicas por el personal con el 62,6% y la despreocupación por el interés del usuario con el 56,8%; por otro lado, los problemas asociados a la satisfacción, fue la falta de letreros o señaléticas en los consultorios con el 48% y la ausencia de claridad acerca del tratamiento prescrito con el 46,7%.

Crespo (2021) llevó a cabo una investigación en Bolívar, denominada “Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de usuarios del Hospital Básico San Miguel” con el objetivo de analizar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del hospital de la provincia de Bolívar, utilizando una metodología cuantitativa, no experimental y transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQHOS para la recolección de datos, en una muestra de 183 pacientes. Entre los resultados, se obtuvo que los usuarios refirieron una experiencia favorable de confianza y seguridad, el nivel de satisfacción acerca del servicio recibido fue muy satisfechos en el 35%, satisfecho en el 44% y poco satisfecho con el 21%. El autor concluyó que la aplicación de un sistema de gestión de calidad adecuado permitirá un mayor grado de satisfacción en los usuarios.

Cárdenas (2019) en Colombia, realizó un estudio denominado “Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes atendidos en el servicio de urgencia del Hospital Local de San Fernando” con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la atención de enfermería en esta casa de salud. La metodología fue no experimental, descriptiva y transversal, empleando como instrumento el Caring Assessment (Care Q) que está constituido por 50 preguntas en una muestra de 30 pacientes. Como resultados, se obtuvo la accesibilidad con un balance positivo en el nivel aceptable-bueno con el 55,2%, en la categoría de explica y facilita se mostró en el nivel aceptable-bueno con el 37,9%, en la categoría conforta en la categorización aceptable con el 44,8%, en la dimensión anticipa con el nivel aceptable-bueno con el 37,9% y confianza fue percibida como deficiente y aceptable con el 48,2%; con la correlación de Pearson se obtuvo asociación de atención de enfermería con satisfacción del paciente (sig. = 0,001). Se concluyó que la calidad del servicio de enfermería fue percibida por los pacientes como aceptable-bueno.

2.2. Bases teóricas

Atención de salud

Se denomina asistencia o atención de salud al conjunto de procedimientos que permiten proveer cuidados a la salud a un individuo, familia, comunidad y población en general. Según Cueva (2021), la asistencia sanitaria permite garantizar la salud mediante características y atenciones que permitan:

- Conservar y preservar la salud de las personas.
- Evitar el deterioro progresivo de la salud en función que permite el conocimiento médico y la disponibilidad de recursos y recuperar la salud de aquellos pacientes que han presentado enfermedades.
- Detectar de manera precoz enfermedades y evitar su agravamiento, sobre todo aquellas enfermedades crónicas y que no se ha determinado una cura específica.
- Aliviar el dolor, minimizando el sufrimiento de los enfermos en que no existe curación.

Funciones de la atención en salud

Se distinguen 4 bases que forman parte de las funciones de la atención de salud, estos son comúnmente conocidos como “niveles de atención”;

Promoción: busca crear y proteger los entornos saludables en que se desarrolla el individuo, incluyendo escuelas saludables y viviendas saludables a través de este nivel es posible fomentar estilos de vida adecuados hacia la persona, la familia y la comunidad en que se incluyan actividades recreativas, ejercicio físico, alimentación saludable, entre otros. La promoción de salud representa una estrategia establecida en 1986 en Ottawa basada en proporcionar los medios necesarios a los individuos y las comunidades que le permitan ejercer un control en su estado de salud para mejorarlo (Palacios, 2021).

Prevención: incluye la participación de los sistemas de vigilancia epidemiológica mediante la notificación inmediata de enfermedades transmisibles con riesgo elevado de diseminación en una población

determinada con un control social y de los brotes de enfermedad. En este nivel, se destaca una operatividad de medidas preventivas y control de riesgos potenciales que generan daño en la familia, el medio ambiente y la comunidad mediante prevención de enfermedades y la vigilancia nutricional (Satué, 2022).

Intervención: permite brindar tratamiento a los problemas de salud que se presenten con mayor frecuencia en la población dentro del ámbito jurisdiccional, de acuerdo al nivel de complejidad en que se presenta. Busca brindar atención a los casos de emergencia y efectuar el sistema de manejo de referencia y contrarreferencia según el nivel de complejidad (Satué, 2022).

Rehabilitación: se encarga de la identificación oportuna de riesgo de enfermedades potenciales en la población, busca participación activa en la rehabilitación de las personas e integrarlas al desarrollo de sus actividades, busca crear acciones relacionadas a rehabilitación de la comunidad (Palacios, 2021).

Calidad de atención en salud

El término “calidad” se relaciona con diversos procesos en que un producto o servicio debe pasar para que al momento de su oferta al usuario tenga buena utilidad, en la actualidad al hablar de calidad se vincula de manera directa con la satisfacción que es percibida por el usuario según sus necesidades y demandas. En otras palabras, la calidad se basa en la percepción de la atención recibida por el paciente (Bustamante, 2019).

Otro concepto brindado por la OMS define a la calidad, como aquella asistencia de salud que asegura que el paciente reciba servicios, diagnóstico y manejo terapéutico adecuado para lograr una resolución óptima de su problema. La calidad está relacionada con la percepción que presentan los pacientes al ser atendido, por ende, se entiende como aquellas actividades que al finalizar tienen el propósito de mejorar la calidad, liderar grupos de personas e implementar recursos que permitan obtener resultados favorables generando un impacto positivo tanto en el estado de salud del individuo, la familia, la comunidad y el personal de salud (Yépez, 2021).

Las actividades o procedimientos que se realizan tienen la finalidad de alcanzar una máxima excelencia y por lo tanto este factor se relaciona con la calidad, al analizar de manera profunda se requiere de un gran esfuerzo de la administración, la organización, los conocimientos, las bases fundamentales y la toma de decisiones que permiten lograr la eficacia en un servicio brindado. La palabra calidad etimológicamente proviene del vocablo en latín “qualitas” que significa “perfecto o perfección”, en el diccionario de la Real Academia de Lengua Española (RAE) se define como aquella propiedad o propiedades que determinan un valor o como aquella cualidad o atributo que presenta una característica distinta entre personas, bienes y servicios (Ortiz, 2021).

La calidad de atención refleja lo deseado al momento de recibir un servicio de salud, que es posible alcanzar a través del cumplimiento de cualidades y características al momento de brindar ayuda a una problemática existente, en que se incluye el cumplimiento legal, requisitos, estándares y documentos. En enfermería, la calidad de atención implica la práctica de lo que está bien o correcto, con suficiente eficiencia, realizarlo dentro de un tiempo adecuado y asegurando una práctica efectiva del profesional de enfermería, sin dejar a un lado el trato correcto hacia el enfermo (Cueva, 2021).

La atención brindada a una persona, familia y comunidad de forma humanizada, oportuna, eficiente y continua, acorde los estándares establecidos para una práctica competente y responsable son aquellos objetivos de la calidad de la atención del personal enfermero. Por otro lado, se estima que el grado adecuado del servicio busca satisfacer las expectativas del paciente a través de los factores científicos y tecnológicos (Morales, 2022).

También se menciona que la calidad médica es proporcionada por un profesional de salud ante un episodio de enfermedad en donde el paciente se enfrenta a dos aspectos: el primero a la atención técnica donde se incluye la aplicación de la ciencia y la tecnología para la resolución de una problemática y el segundo aspecto se refiere al valor de la relación interpersonal que incluye la interacción cultural, social y económica del profesional y el paciente (Carrasco, 2022).

Tipos de calidad de atención en salud

En la calidad de atención en salud, se distinguen 3 variantes o tipos considerando su logro o alcance;

Calidad que se espera: ocurre cuando existe prioridad y características en los pacientes que están vinculadas a satisfacer sus necesidades con un producto o servicio. De forma que cuando se presentan estas propiedades adecuadas los pacientes se muestran satisfechos, pero al carecer de alguna de ellas quedan insatisfechos (Castro, 2022).

Calidad que satisface: ocurre cuando existen propiedades y características en que los pacientes la solicitan de forma específica según sus necesidades individualizadas, al estar presente estas características los pacientes se muestran satisfechos. Es posible que la calidad satisfaga el cumplimiento de las expectativas, sin embargo, no las superan (Castro, 2022).

Calidad que deleita: se refiere a aquellas propiedades y características que los pacientes no las solicitan porque no saben su existencia, pero que al estar presente generan agrado y quedan los consumidores muy satisfechos, sin embargo, al no estar presentes existe insatisfacción (Muñoz, 2022).

Atención de enfermería

La enfermería comprende un conjunto de responsabilidades como las actividades de colaboración, cooperación, seguimiento del paciente, administración de medicamentos, revisión del correcto historial clínico del paciente, llenado de reporte diario de enfermería, interconsultas, entre otros. Esta práctica requiere diariamente de un elevado estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas que deben ser de alta calidad y permitir una adecuada atención, recuperación y rehabilitación del paciente (Lira, 2023).

La atención de enfermería comprende aspectos efectivos y fisiológicos, en donde el profesional de salud debe demostrar dentro de su práctica el compromiso, la empatía y el humanismo hacia la persona que atiende y cuida. Por ende, la calidad en la atención no se puede resumir en aspectos únicamente técnicos y mecanizados, sino que también implica el cuidado humano hacia el sufrimiento y el dolor ajeno, siendo la empatía el principal

motor en la práctica diaria de enfermería, en donde se integran valores y conocimientos científicos hacia el beneficio de la salud física y emocional del paciente (Concha, 2022b).

Importancia de la calidad de atención de enfermería

Se conocen diversos motivos a través del cual la calidad de enfermería trasciende dentro de un área hospitalaria, se destacan prioritariamente los valores éticos y deontológicos, debido a que la salud no debe ser vista como un negocio o una práctica laboral, únicamente en donde los procesos de salud se realizan de manera diferente, puesto que esta ciencia requiere de una interacción entre diversos seres humanos, en donde el enfermero dispone de la responsabilidad del cuidado, la sanación del paciente, el uso de los recursos y los conocimientos, y una actitud humanista (Deudor, 2021).

La calidad de atención brindada por el personal de enfermería incluye dos directrices, la más estricta que se refiere a una técnica que garantice el mantenimiento y perfeccionamiento de los estándares de atención, por otro lado, la atención efectiva y de calidad al brindar de manera secuencial las acciones y características permiten restaurar el estado de salud del enfermo, así como elevar su nivel de salud (Cueva, 2021).

La atención de enfermería es posible medirla tanto por aspectos cualitativos como cuantitativos, en base a la calidad. A lo largo de las ciencias, se han diseñado instrumentos que permiten establecer el impacto técnico, científico y humanismo de la atención, siendo uno de los instrumentos mayormente empleados el modelo SERVQUAL y considerando algunos aspectos;

- **Accesibilidad:** se relaciona con el comportamiento del cuidado en el paciente, debido a que debe ser de forma oportuna y según las necesidades del paciente (González, 2022).
- **Explica y facilita:** se refiere a los cuidados que el personal de enfermería brinda al paciente para que resulte conocido y evitar la complejidad, a su vez le ayuda a entender el proceso de su enfermedad siguiendo pautas relacionadas al tratamiento y la recuperación mediante la facilitación de datos de manera precisa (Ruiz, 2021).

- Conforta: se relaciona con el cuidado que ofrece el personal de enfermería para que el paciente se sienta cómodo, brindando ánimos para mantenerse activo con su tratamiento y garantizando un clima de bienestar (López, 2020).
- Anticipación: el profesional de enfermería planifica las tareas a realizar, así como las actividades en función a cada paciente de manera individualizada con la finalidad de evitar posibles complicaciones.
- Mantiene relación de confianza: es posible lograrlo mediante un trato correcto hacia el paciente generando empatía durante el proceso de recuperación y haciéndole sentir al paciente que se preocupa por su estado de salud (Cachique y Barrios, 2022).
- Monitorea y realiza seguimiento: el enfermero controla la estadía del paciente, desde que ingresa por el área de emergencia monitorizando el progreso del mismo en su estado hospitalario, aquello demuestra interés por parte de enfermero y le brinda un buen dominio de información al paciente que se siente escuchado (Almeida, 2022).

Dimensiones de atención de enfermería

La atención de enfermería presenta características específicas, las mismas que se toman en referencia por los pacientes para formar un juicio sobre la calidad, por lo tanto se han descrito cinco dimensiones:

Elementos tangibles: se refiere al medio externo, es decir aquella percepción que tiene el usuario de la institución y pueden intervenir factores que reflejan una actividad de atención eficiente, está relacionado a:

- Estado físico de las instalaciones: es necesario que el sitio en que el paciente va a recibir atención sea adecuado, mantenga un buen estado de conservación tanto equipos médicos como de infraestructura, con la finalidad de que se muestre cómodo, confortable y seguro, generándole buena estadía hospitalaria (Massip, 2022).
- Limpieza, elementos físicos e instalación: se requiere que los equipos médicos que se encuentran en la institución sean de buen estado, que mantengan un tiempo de vida útil y conservación adecuada (Asitimbay, 2022).

- Presentación del profesional: se sugiere que el personal de salud presente vestimenta apropiada, es decir uniforme o bata quirúrgica de acuerdo a cada área, cada institución dispone de una normativa o reglamento interno acerca del uniforme del profesional de salud, de acuerdo a su aspecto físico en que se incluye la pulcritud, el peinado, el maquillaje y el uso de accesorios (González, 2022).

Fiabilidad: si bien esto se refiere a la percepción del usuario ante la actitud del personal de salud, debe ser extremadamente cautelosa porque existen las siguientes características:

- Continuidad y orden lógico en la atención: se refiere al respeto de filas y turnos que son factores que demuestran una sociedad civilizada, sin embargo, es posible que no se cumplan en su totalidad, principalmente en el área de emergencia o en situaciones que existe una condición de urgencia que requiere una atención inmediata (Almeida, 2022).
- Interés en la resolución de problemas: los profesionales de salud deben de entablar una relación humana y amena entre el profesional y el paciente, en donde el usuario debe sentir interés por parte del médico para dar solución al problema, este inconveniente aparece cuando el paciente no denota interés por parte del médico durante el examen físico, el interrogatorio o incluso al momento del diagnóstico (López, 2020).
- Cuidado de registro de información de usuarios: la historia clínica única representa un documento legal privado, por lo tanto se requiere que al momento de iniciar la búsqueda a los registros previos de atención, ellos no sean accesibles, sino únicamente para el paciente o alguna otra necesidad que justifique su revisión (Fariño, 2019).

Capacidad de respuesta: el profesional de salud debe ser servicial, estos se asocian a que cuando la atención comienza luego de un tiempo de espera prolongado, es probable que el paciente se muestre estresado, enojado o incluso desista de la atención por lo que se sugiere iniciar una conversación con el paciente de manera cálida y rápida (Febres, 2020).

- Sencillez en los trámites para atender al paciente: el paciente es capaz de recibir satisfacción y percibir que el profesional de enfermería tiene intención de ayudarlo a limitar procedimientos extensivos que pueden ser innecesarios (Torres, 2022).
- Predisposición para atender preguntas: dar respuesta a dudas e interrogantes del paciente acerca del proceso de enfermedad o salud le permite al usuario ganar confianza sobre su médico, a su vez demuestra que existe interés en su caso e incrementa la satisfacción (Caushi, 2022).
- Agilidad del trabajo: comúnmente en el área de consulta externa, el paciente acude de manera anticipada con la finalidad de ser atendido a su hora adecuada considerando el tiempo de espera que se produce durante el agendamiento, la toma de signos vitales y los exámenes hasta la atención médica por lo tanto el paciente busca que su atención no sea interrumpida y se le preste la mayor vigilancia posible (Pocoma, 2022).
- Oportunidad de respuesta ante quejas y reclamos: el paciente busca que sus inquietudes sean atendidas, que se tome interés en sus opiniones con la finalidad de mejorar, tanto lo relacionado con la infraestructura del área hospitalaria y los profesionales de salud (Caushi, 2022).

Seguridad: para lograr una adecuada credibilidad, garantía y confianza en la salud del individuo se requiere de la seguridad como un pilar fundamental, para que el paciente se muestre positivo ante el criterio del médico clínico, puesto que está guiándose y permitiendo sea participe en la mejoría de su salud (Huaman, 2023).

- Confianza transmitida: el profesional de enfermería debe mostrarse seguro, tanto al momento de dar indicaciones, recomendaciones y sugerencias explicando los beneficios se consiguen al seguir su asesoría, con la finalidad de generar un impacto y adherencia en el tratamiento del paciente para lograr resultados esperados (Ajila, 2022).
- Recomendaciones del uso de medicamentos: se requiere que el profesional explique al paciente o su familiar cuando se traten de pacientes con poca capacidad resolutoria como niños o adultos mayores

acerca de la dosificación adecuada del medicamento, la vía de administración y el intervalo de tiempo, así como referencias del costo para generar una mayor efectividad del mismo (Fariño, 2019).

- Charla de educación sanitaria: los profesionales de salud deben desarrollar actividades recreativas y educativas en que intervengan temas relacionados al cuidado básico general como lavado de manos, adecuado aseo, dieta sana y equilibrada, entre otros, con el objetivo de brindar medidas preventivas para desarrollar hábitos sanos (Huaman, 2023).

Empatía: se trata de comprender y ponerse en la situación del paciente, conociendo sus necesidades y sus sentimientos, de tal manera que la atención en salud le permita al enfermero tratar al paciente de forma respetuosa y empática.

- Amabilidad en el trato: el profesional de salud debe respetar las diferencias políticas, ideológicas, religiosas y creencias del paciente, ofertando un trato igualitario en todos, debido a que fomenta la interrelación personal entre el enfermero y el paciente garantizando un sentimiento de alivio al usuario cuando el profesional de salud se pone en su lugar y busca soluciones (Fariño, 2019).
- Conveniencia en el horario de atención: consiste en la búsqueda del espacio de tiempo que le sea factible al paciente, en que se incluyen horarios amplios, disponibilidad de tiempo, facilidad de agendamiento y ampliación de turnos (Delgado, 2023).
- Comprensión de las necesidades: los profesionales de enfermería deben establecer una relación social con el paciente identificando sus necesidades y molestias (Asitimbay, 2022).

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es considerada como un marcador en la calidad de los servicios de salud, se define como el grado que existe entre el cumplimiento y las expectativas de los usuarios al recibir un servicio ya sea en el área hospitalaria o en los centros de salud. Evaluar la gestión de calidad en una organización resulta fundamental, por ello es preciso analizar la percepción

de los pacientes con respecto a servicios brindados por la institución (Delgado, 2023).

Actualmente, es posible lograr la satisfacción del paciente porque es un requerimiento fundamental, debido a que todos los individuos dentro de una organización deben conocer los beneficios que logra brindar la satisfacción al usuario, existen varios beneficios como un paciente satisfecho que retorna al sitio en donde se brindó la atención, de tal forma que el paciente divulga sus experiencias positivas hacia otras personas generando una mayor captación de pacientes y un paciente satisfecho olvida la competencia, por lo que sitúa al establecimiento de salud como un buen lugar a nivel del mercado público o privado (Febres, 2020).

La satisfacción del paciente se define como el estado de ánimo de un individuo que le genera los servicios recibidos a través de una expectativa previa. Existen tres elementos que permiten delimitar la satisfacción del paciente: el rendimiento percibido que está relacionado con el resultado que el paciente cree haber obtenido luego de la atención, las expectativas que presenta el paciente al recibir la atención y los niveles de satisfacción que pueden altos y de complacencia (Huaman, 2023).

Tipos de satisfacción del paciente

Satisfacción completa: ocurre cuando todas las expectativas del paciente han sido cubiertas de manera total, de tal manera que el paciente tiene una gran percepción sobre la atención recibida y es posible evidenciar una recurrencia efectiva (Tenesaca, 2021).

Satisfacción intermedia: cuando la satisfacción de las expectativas del paciente se han cubierto de manera parcial, generando dudas relacionadas a la atención o la infraestructura que ponen a pensar al paciente acerca de su continuidad en la institución (Guerrero, 2023).

Insatisfacción: ocurre cuando las expectativas del paciente no se han cubierto en absoluto, ya sea relacionadas a la infraestructura o al trato del paciente generando una pérdida interna para la institución (Girón, 2024).

Factores que influyen en la satisfacción del paciente

La satisfacción es una respuesta de actitud y de juicio de valor que el paciente construye posterior a haber interactuado con un determinado servicio, comprende una perspectiva multidimensional en que se encuentran los siguientes factores:

Factores demográficos

Dentro de estos factores se incluye la edad, el sexo y la raza, la satisfacción del paciente adulto y adulto mayor resulta más rigurosa debido a que ellos presentan algún tipo de necesidad mayor y por ende se encuentran a la espera de una solución inmediata del problema, sin embargo, en la población adolescente que comprende personalidad tangible es probable que se muestren menos estrictos en la valoración de un determinado servicio. En cuanto al sexo no existe una diferencia claramente establecida con referencia a la satisfacción, sin embargo, la población masculina tiende a ser más exigente ante sus necesidades (Castro, 2022).

Factores sociales

Se considera a los aspectos relacionados al estado civil, nivel de estudios, grupos social y dinámica en la comunidad, dentro de ellos se incluye principalmente al nivel educativo y socioeconómico, en donde es posible evidenciar que la población de clase media a media alta y con un grado de instrucción alto tienen mayor conocimiento acerca de los beneficios y las responsabilidades que requiere una atención, por lo tanto se muestran más activos para poder obtener tales servicios, sobre todo este factor influye en el ámbito privado en donde el costo de un determinado procedimiento o cita médica debe satisfacer las necesidades del paciente y justificar el monto establecido (Tenesaca, 2021).

Factores socioeconómicos

Nivel de ingreso del paciente y gastos propios: se debe de considerar que existe una mayor satisfacción en la gente de clase humilde a diferencia de la gente de clase alta relacionado a valores y costumbres (Galván, 2021).

Nivel cultural: incluye la etnia, las expectativas y los conceptos culturales propios de la salud, es posible evidenciar ciertas limitantes de acuerdo a la cultura, principalmente cuando no se siguen patrones previamente establecidos por las actitudes comunes de la comunidad, por lo tanto, el paciente puede tomarlo como falta de respeto y así se puede retrasar y disminuir el grado de satisfacción del paciente (Olortegui, 2019).

Experiencia con el servicio

Este factor se relaciona principalmente a experiencias previas que ha presentado el paciente ya sea en la institución habitual o en múltiples sitios, lo que conlleva a generar expectativas más altas para su atención, cuando el paciente ha recibido constantemente altos niveles de satisfacción es muy probable que no busque otro tipo de institución, por el contrario, aquel paciente que se encuentra en búsqueda de diferentes lugares está relacionado con un nivel bajo (Galván, 2021).

Factores familiares

Experiencia de amigos con el servicio: la comunicación activa entre los seres humanos representa un factor dinámico, en este se puede detallar las sugerencias y las recomendaciones que realizan grupos de amistades o familiares acerca de la atención recibida en un determinado sitio, lo que fomenta de manera intrínseca el mercado interno, este a su vez se sentirá más seguro debido a que existe una experiencia insatisfactoria previa de un familiar o conocido (Rodríguez, 2023).

Redes sociales circundantes: incluye la promoción que se realizan en medios de comunicación que muestran la mejor cara de las procedimientos y las actividades lo que genera expectativas altas en el paciente, que pueden caer bruscamente en actividades pocos realistas y lo que se ofrece está muy alejado de la realidad (Rodríguez, 2023).

Factores de atención de salud

Accesibilidad de geográfica: al ser la satisfacción un factor individualizado y cualitativo, existen limitantes relacionadas a la ubicación de una determinada atención, en donde el paciente no sólo se fija en su bienestar

al momento de recibir el servicio, sino también de la ubicación geográfica como la localización del dispensario, el paciente busca áreas que sean cómodas y se adapten a sus necesidades, en donde incluya facilidad a los medios de movilización, ambiente adecuado, redes de parqueo, entre otros (Guerrero, 2023).

Tiempo de espera: la espera que supere un lapso de 30 minutos tiene efectos negativos en la satisfacción del usuario, esto no solamente generará que el paciente se muestre poco ameno ante el profesional, sino que provoca desconfianza, siendo posible evidenciar fallas en el tratamiento terapéutico, poca adherencia y rechazo a una nueva atención (Correa y Sánchez, 2019).

Trato del personal: aquel paciente que presente una experiencia negativa con un personal de enfermería crea represalias internas que lo inducen a evitar mantener este tipo de contacto, por lo tanto, es un motivo que comúnmente refleja la insatisfacción (Rengifo, 2023).

Disponibilidad de medicamentos: los pacientes buscan ser entendidos en un lugar donde encuentran todas las comodidades necesarias, dentro de este apartado se incluye la facilidad de adquirir medicamentos luego de la consulta y que pueden obtenerse en el mismo sitio donde el paciente realiza sus controles (Guerrero, 2023).

Privacidad: aplica para todo tipo de consultas en donde el usuario siente la necesidad de encontrarse en un medio ambiente físico adecuado, con iluminación, ventilación óptima y privacidad, esto no solo le permite establecer mayor confianza con el profesional de salud, sino que se siente apreciado y valorado (Correa y Sánchez, 2019).

Dimensiones de satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un sentimiento de bienestar que ocurre cuando una necesidad ha sido cubierta, se consideran tres dimensiones:

Confiabilidad: representa aquella capacidad para poder desempeñar el servicio o actividad que se promete de manera precisa, segura y armónica. La confiabilidad muestra a la institución cumplir sus promesas tanto de la entrega, la prestación de un servicio determinado y dar una solución a los problemas

existentes, es decir entregar lo que se promete. Esta confiabilidad se define como aquella capacidad para que un servicio ejecute su funcionamiento de manera prevista, sin que existan incidentes o condicionantes. Por otro lado, representa la habilidad de los profesionales de salud para dar solución a un problema establecido, de manera precisa, segura y honesta (Rengifo, 2023).

Validez: es una característica fundamental en la prestación de servicios que ofrece el sanitario de una manera efectiva y correcta, además tiene la capacidad para lograr el efecto esperado en concordancia con las expectativas del paciente. La validez es la característica principal entre lo que es correcto y lo que se ajusta a la ley, se presenta como una cualidad que permite la medición de las características a través de la obtención de los resultados esperados (Huaman, 2023).

Lealtad: representa una marca de las grandes instituciones y de los líderes, ocurre cuando ayudan a sus colaboradores a construir relaciones saludables y correctas con sus pacientes, de tal forma que el usuario ve la creación del valor haciendo que regrese por más. Representa un compromiso organizacional en donde el profesional se identifica con la organización y se interesa en seguir brindando sus servicios. Aquellos trabajadores de salud comprometidos con su institución, presentan asistencia adecuada, cumplimiento voluntario de las políticas internas, menor índice de rotación, entre otros. La lealtad trae consigo consecuencias a nivel favorable, tanto en el impacto de la atención de salud brindando no solamente seguridad al paciente, sino también a sus colaboradores (Duque, 2023).

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente

Las instituciones de salud requieren de una mejoría y capacitación continua en el tema relacionado a la calidad de la atención, debido a que la prestación de los servicios se dirige no sólo a mantener el bienestar físico del paciente, sino también mental y social. La atención proporcionada por los profesionales de enfermería representa uno de los recursos de mayor impacto para inducir a cambios en el cumplimiento de las políticas sanitarias dentro de los logros propuestos en cada una de las instituciones (Clarisa, 2023).

La enfermería es una ciencia que incluye el cuidado autónomo y colaborativo de las personas a nivel de individuos, familias, grupos y comunidades, tanto en pacientes enfermos y sanos representando un recurso insustituible a nivel de la prestación de servicios de salud, puesto que el personal de enfermería es quien permanece gran parte del tiempo en contacto con el paciente durante la realización de diversos procedimientos, así como en la evaluación de los resultados que forman parte de la atención integrada de salud (Clarisa, 2023).

La actividad de los enfermeros busca respuesta a retos de fiabilidad, buen trato, respeto, equidad, efectividad, continuidad, confortabilidad e información que son factores condicionantes de la satisfacción del paciente, por este motivo es importante que los enfermeros brinden atención de calidad y excelencia con evaluación y mejoramiento continuo. Sin embargo, es necesario que para el cuidado íntegro, efectivo y oportuno se brinden mejores condiciones a través de la disponibilidad de elementos, cumplimiento total de las necesidades y dando respuestas al bienestar del profesional de salud, contando con un recurso adecuado, tanto humano, técnico y científico que permitan alcanzar un mayor grado de satisfacción (Clarisa, 2023).

La literatura muestra diversos estudios acerca de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes y la satisfacción, en la mayoría de estos resultados se observa que un gran porcentaje de pacientes se muestra satisfecho con la atención del personal, sin embargo, a nivel intrínseco los profesionales de enfermería aún se enfrentan a inconsistencias que interfiere en su atención: inadecuada entrega y seguimiento tardío del turno, discontinuidad en los cuidados de los pacientes, escasez de personal, falta de atención de las necesidades de salud de los pacientes, incremento de eventos adversos, falta de comunicación en el equipo multidisciplinario, escasez de información y orientación a los pacientes sobre los procedimientos a realizarse y faltas en el llamado atención, entre otros (Sudario, 2023).

Todos estos factores influyen en la percepción de la insatisfacción del paciente, cabe destacar que es importante indagar el papel que desempeña el profesional de enfermería que es indispensable no sólo como un apoyo para el

paciente, sino también para el equipo multidisciplinario. El personal de enfermería constantemente es el encargado de dar un seguimiento al paciente desde su ingreso a la institución por el área de consulta externa o emergencia, estar presente durante el seguimiento mediante administración de medicamentos, procedimientos mínimamente invasivos, colaboración con el profesional y es el encargado también de socializar información previa a la supervisión del paciente y a su familia por ende la relación enfermera- paciente tiene un impacto en la percepción de la satisfacción del usuario (Sudario, 2023).

En muchas ocasiones, los pacientes se muestran más afectivos hacia el enfermero, debido a que el vínculo creado de armonía, respeto y responsabilidad posee fuertes lazos que le permiten entrar en confianza y dar a conocer alguna sugerencia o modificación en particular. Si bien en la actualidad existen diversas escalas que permiten valorar la satisfacción del paciente, es probable realizarlo de una manera más práctica a través de la escucha activa y la comunicación efectiva bidireccional, en donde los superiores o encargados de una determinada institución solicitan información verbal sobre cómo les pareció el trato de sus colaboradores (Valenzuela, 2023)

Modelo de efectividad del rol de enfermería de Irvine y Sidani

Irvine Diane y Sidane Souraya en 1998 desarrollaron un modelo de eficacia de la función de enfermería que enfatiza la contribución de la profesión de enfermería en la atención en salud. Estas investigadoras se basaron en el modelo de estructura, proceso y resultado emitido por Donabedian, a partir de ello, realizaron la adaptación para medir la calidad del papel de los profesionales de enfermería (Bejarano y Arango, 2019).

Se identificó la contribución de las enfermeras según tres roles o funciones claves cuando realizan el cuidado de la salud. En primer lugar, el rol independiente que comprende las actividades propias que realiza la enfermera y que decide ejecutarlas de manera responsable, como la valoración del paciente, la toma de decisiones y el seguimiento de enfermería, es decir la exploración física, la organización de las actividades, la implementación del plan de cuidado del paciente, la organización del recursos humano, los

congresos y las intervenciones educativas asociadas al cuidado, así pues se refiere a la autonomía de las enfermeras asumiendo el proceso de atención, además de ejercer cargos de gerencia (Laverde et al., 2019).

En la segunda función o asistencia, se aprecia el rol dependiente que se refiere a las responsabilidades que asume el profesional de enfermería a partir de instrucciones emitidas por otro profesional del sector salud, entonces las actividades son delegadas por un superior y supervisadas, se refiere específicamente a la administración de medicamentos, la realización de curaciones y la ejecución de pruebas diagnósticas (Laverde et al., 2019).

Como tercer intervención, se aprecia el rol interdependiente que se refiere a las responsabilidades que las enfermeras comparten con otros profesionales de salud para realizar la promoción, continuidad y coordinación de la atención del usuario, por ejemplo, cuando las enfermeras buscan alguna estrategia para mejorar la eficiencia de la atención y evitar trámites innecesarios; entonces, en este rol es muy importante la comunicación entre los miembros del equipo de atención en salud para mejorar los cuidados que se ofertan y mejorar la condición de los pacientes (Bejarano y Arango, 2019).

En este modelo se indica que existe relación de los roles que desempeña la enfermera en los resultados esperados en el paciente; en el rol independiente, las intervenciones que realice el profesional de enfermería permitirán que mejore la evolución clínica, el conocimiento y la satisfacción del usuario; en el rol dependiente, puede conllevar a los resultados obtenidos en las funciones independientes pero existe el riesgo que se presenten eventos adversos como fallas en la medicación (Mondragón et al., 2021).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo: descriptiva, transversal y prospectiva.

De acuerdo al nivel de estudio: constituye un estudio de tipo descriptivo porque se describió de forma minuciosa las características de la muestra y el área de interés sobre la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital Universitario de Guayaquil. Con respecto a este tipo de investigación, Guevara et al. (2020) indicaron aquella que se refiere a las cualidades y aspectos de la población, implica su interpretación y análisis.

Según el lugar: comprende una investigación de campo, los datos se obtienen mediante encuesta realizada a los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, ubicado en la provincia del Guayas. El investigador Villanueva (2022) manifestó que el estudio de campo se emplea para describir el problema en el contexto en que se presenta o en su realidad.

De acuerdo con la dimensión temporal: implica una investigación transversal, debido a que la información se recolectó en un periodo establecido (enero-abril del 2024). Según Villanueva (2022), el estudio transversal se refiere a que los datos son obtenidos en una sola ocasión y en un tipo único para la descripción de las variables y la relación de ellas.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se realizó manipulación de las variables del estudio y la población se estudió en su naturaleza.

La investigación corresponde al diseño no experimental, debido a que no se realizó manipulación de las variables y se estudia a la población en su sitio de trabajo. Iglesias (2019) indicó que el diseño observacional implica aquellos

estudios en que se realiza el análisis de las variables, no se realiza ningún tipo de modificación y se observa al fenómeno tal, como se presenta.

El estudio corresponde a la modalidad cuantitativa, los datos obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva y expuestos en tablas y gráficos en frecuencia y porcentaje.

3.2. Operacionalización de variables

Variable independiente: Atención de enfermería.

Variable dependiente: Satisfacción del paciente.

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica
Atención de enfermería (V. independiente)	Se refiere a la aplicación de las intervenciones propias del profesional de enfermería para el cuidado de salud del paciente, la familia y la comunidad.	Elementos tangibles	- Presencia del personal. - Material de comunicación. - Infraestructura.	Cuestionario para evaluar atención de enfermería (Sanchez, 2023).
		Fiabilidad	- Orientación. - Explicación. - Grado de efectividad.	
		Capacidad de respuesta	- Atención oportuna. - Tiempo de espera. - Solución de problemas.	
		Seguridad	- Confianza. - Respeto.	
		Empatía	- Interés en solución de problemas.	
Satisfacción del paciente (V. dependiente)	Se define como la medida en que la atención sanitaria cumple con las expectativas del paciente.	Confiabilidad	- Cumplimiento de la atención y cuidado. - Seguridad.	Cuestionario para evaluar satisfacción del paciente (Castro, 2023).
		Validez	- Atención adecuada. - Eficiencia. - Calidez.	
		Lealtad	- Compromiso del paciente. - Participación activa. - Respeto. - Motivación.	

Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

3.3. Población y muestra de investigación

3.3.1. Población

La población o universo, estuvo conformado por 130 pacientes que acuden diariamente al servicio de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, durante el periodo enero- abril del 2024.

3.3.2. Muestra

La muestra fue conformada por la población, se realizó un muestreo no probabilístico, entonces se consideró los criterios de los investigadores y la accesibilidad a los pacientes, por recolectarse información de tipo censal, no se aplica fórmula y se aplicará el instrumento a 130 pacientes del servicio de emergencia.

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años y ambos sexos.
- Pacientes que reciben atención en el área de emergencia.
- Pacientes que colaboraron de forma voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que reciben atención en el área de consulta externa y hospitalización.
- Pacientes que rechazan colaborar en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de medición

3.4.1. Técnicas

Para la recolección de datos, se utilizarán dos técnicas: la observación que se refiere a la visualización directa de los pacientes para conocer su percepción sobre la atención de enfermería en el servicio de emergencia, y la encuesta que se refiere al método para levantamiento de información constituido por un banco de preguntas para averiguar su nivel de satisfacción

sobre la atención en el área de emergencia, por parte del personal de enfermería.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos para valorar la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, comprenden 2 cuestionarios de tipo cuantitativo, con opciones de respuesta en escala Likert:

- Cuestionario para la evaluación de la atención de enfermería: elaborado por Sánchez (2023) compuesto por 20 ítems basado en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), consta de una validación emitida por un juicio de expertos y confiabilidad.
- Cuestionario para la evaluación de satisfacción del paciente: elaborado por Castro (2023) compuesto por 19 ítems de acuerdo a tres dimensiones o categorías (Confiabilidad, validez y lealtad), dispone de validación por juicio de expertos y resultado de coeficiente de confiabilidad.

3.5. Procesamiento de datos

En el procesamiento de los datos recolectados, primero se realizará la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información, para ello se debe contar con la autorización otorgada por el profesional responsable de docencia e investigación del Hospital Universitario de Guayaquil lo que facilita la aplicación de las encuestas a los pacientes del área de emergencia, junto a ello la firma del consentimiento informado para la colaboración voluntaria de los usuarios. Luego se realizará la tabulación de datos en Excel y su análisis estadístico con el programa SPSS que permite la representación en estadística descriptiva (frecuencia y porcentaje en tablas y gráficos).

3.6. Aspectos éticos

El proyecto de investigación se fundamentará en la recolección directa de datos mediante la técnica de encuesta dirigida a pacientes del área de emergencia que acuden al Hospital Universitario de Guayaquil. En esta

institución de salud se concede la autorización a los autores de la investigación mediante la firma de un documento de confidencialidad de los datos, ellos se comprometen al registro anónimo de los pacientes, sin solicitar información personal como número de teléfono, dirección, cédula, entre otros, basado en los principios éticos de la declaración de Helsinki: justicia, respeto, beneficencia y no maleficencia.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

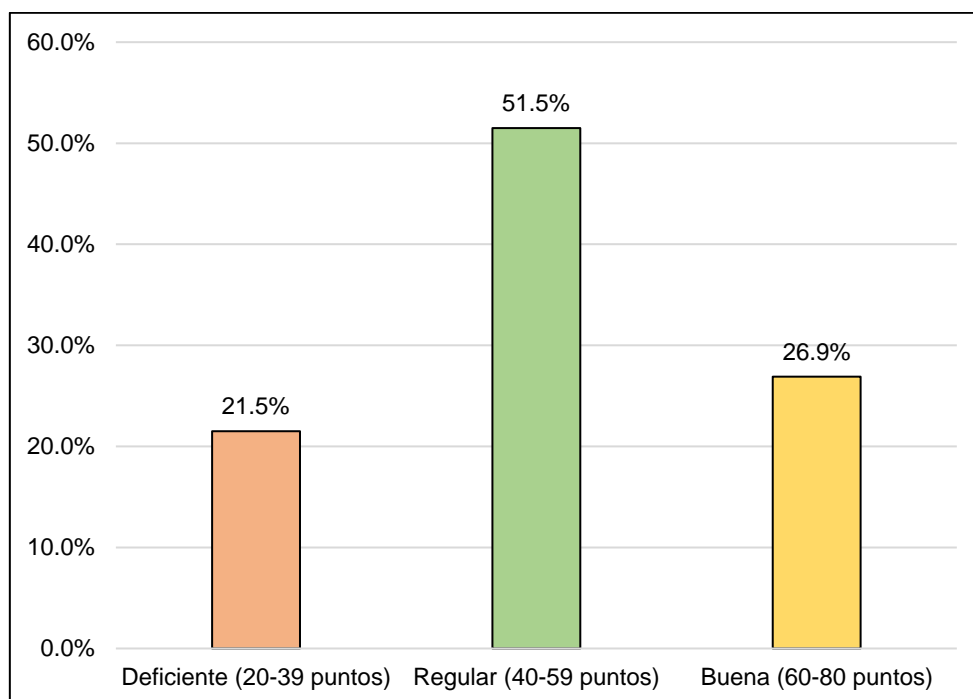
4.1. Resultados

Tabla 1. Atención de enfermería en el área de emergencia

Atención de enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (20-39 puntos)	28	21,5 %
Regular (40-59 puntos)	67	51,5 %
Buena (60-80 puntos)	35	26,9 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 1. Atención de enfermería en el área de emergencia



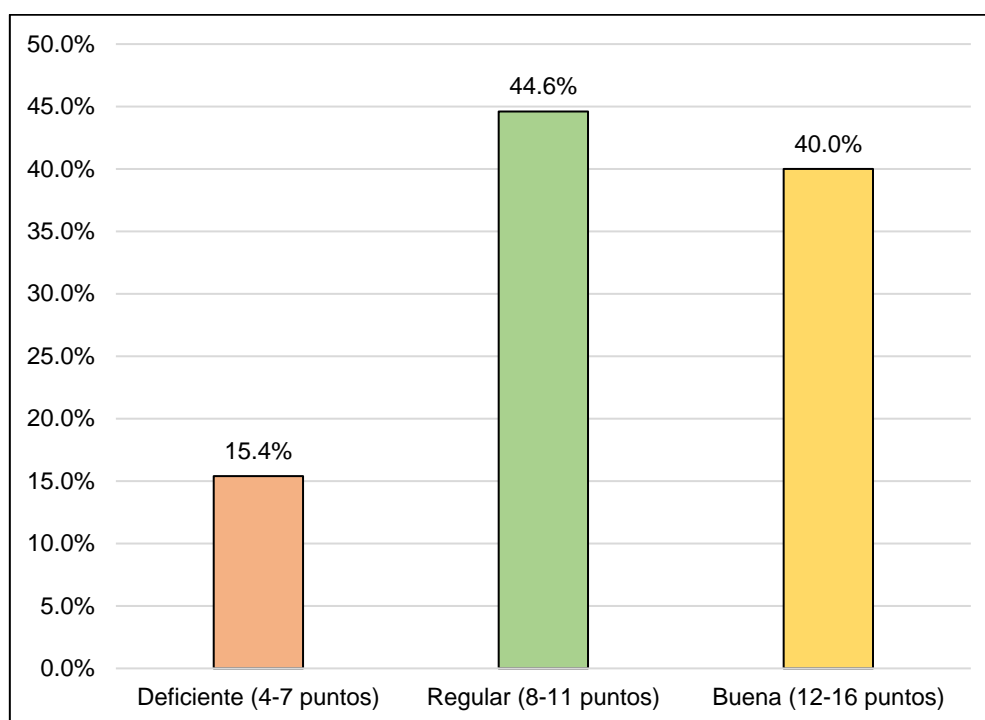
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #1 se estableció la atención de enfermería percibida por el paciente en el área de emergencia de la unidad hospitalaria, observándose una atención regular con el 51,5%, seguido de atención buena con el 26,9%.

Tabla 2. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión elementos tangibles

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (4-7 puntos)	20	15,4 %
Regular (8-11 puntos)	58	44,6 %
Buena (12-16 puntos)	52	40,0 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 2. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión elementos tangibles



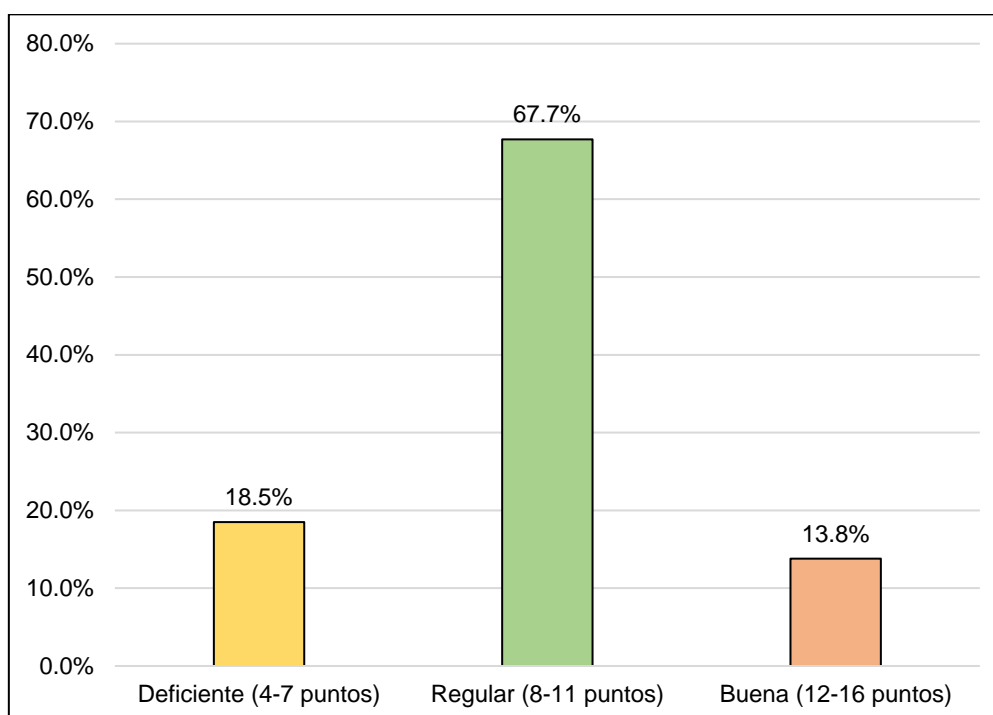
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #2 se estableció la atención de enfermería percibida por el paciente en el área de emergencia de acuerdo a los elementos tangibles, evidenciándose un nivel regular con el 44,6%, seguido del nivel bueno con el 40,0%.

Tabla 3. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (4-7 puntos)	24	18,5 %
Regular (8-11 puntos)	88	67,7 %
Buena (12-16 puntos)	18	13,8 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 3. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión fiabilidad



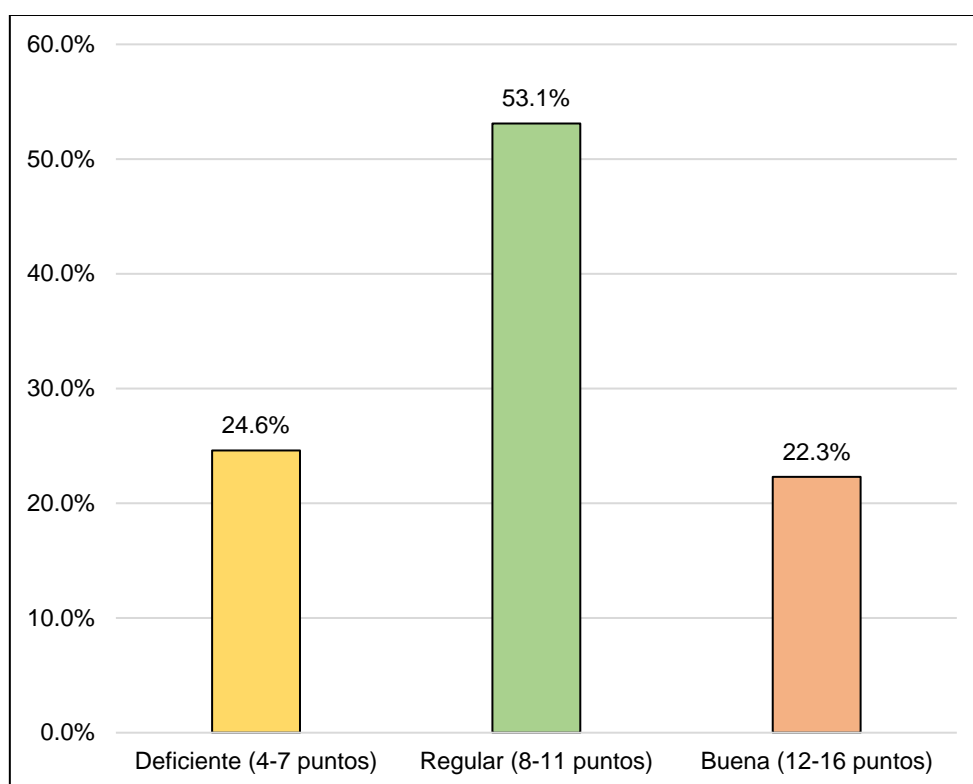
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #3 se estableció la atención de enfermería percibida por el paciente en el área de emergencia de acuerdo a la fiabilidad, evidenciándose un nivel regular con el 67,7%, seguido del nivel deficiente con el 18,5%.

Tabla 4. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (4-7 puntos)	32	24,6 %
Regular (8-11 puntos)	69	53,1 %
Buena (12-16 puntos)	29	22,3 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 4. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión capacidad de respuesta



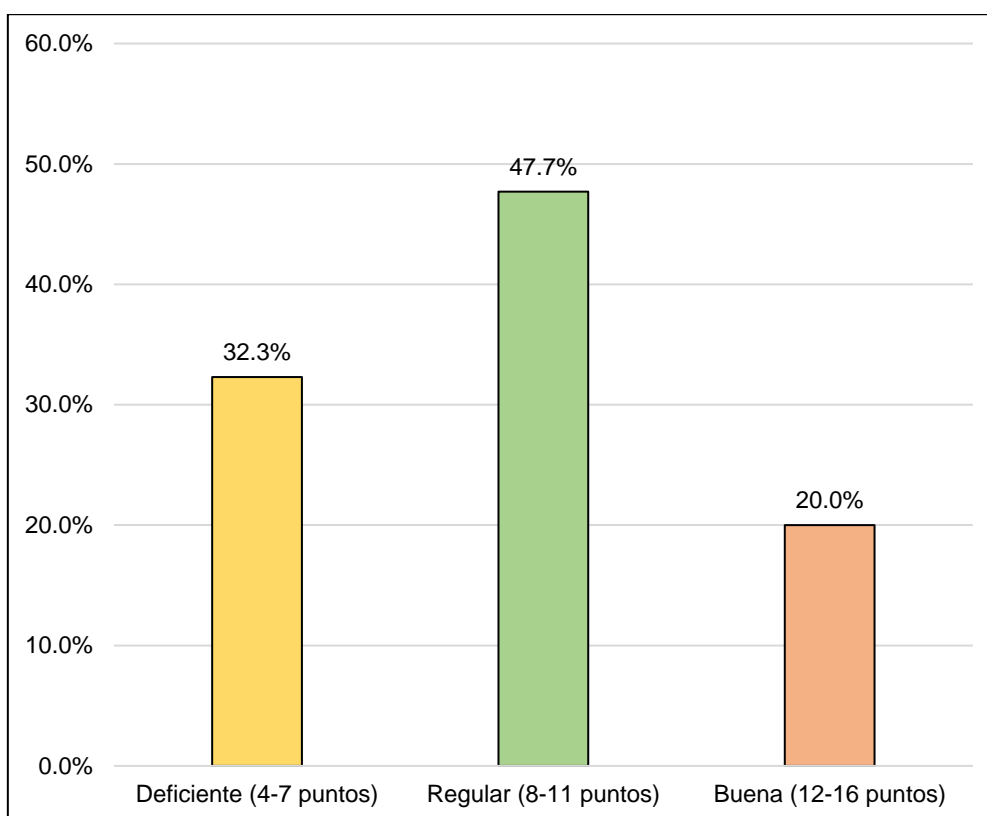
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #4 se estableció la atención de enfermería percibida por el paciente en el área de emergencia de acuerdo a la capacidad de respuesta, observándose un nivel regular con el 53,1%, seguido del nivel deficiente con el 24,6%.

Tabla 5. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (4-7 puntos)	42	32,3 %
Regular (8-11 puntos)	62	47,7 %
Buena (12-16 puntos)	26	20,0 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 5. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión seguridad



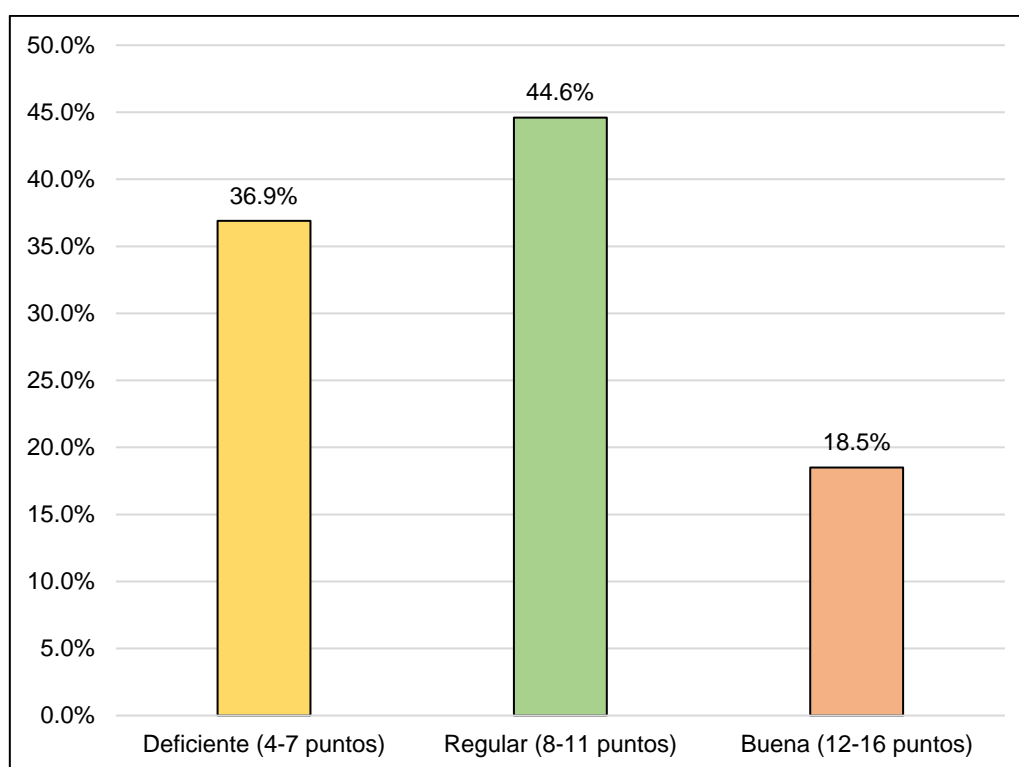
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #5 se estableció la atención de enfermería percibida por el paciente en el área de emergencia según la seguridad, observándose un nivel regular con el 47,7%, seguido del nivel deficiente con el 32,3%.

Tabla 6. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente (4-7 puntos)	48	36,9 %
Regular (8-11 puntos)	58	44,6 %
Buena (12-16 puntos)	24	18,5 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 6. Atención de enfermería en el área de emergencia según la dimensión empatía



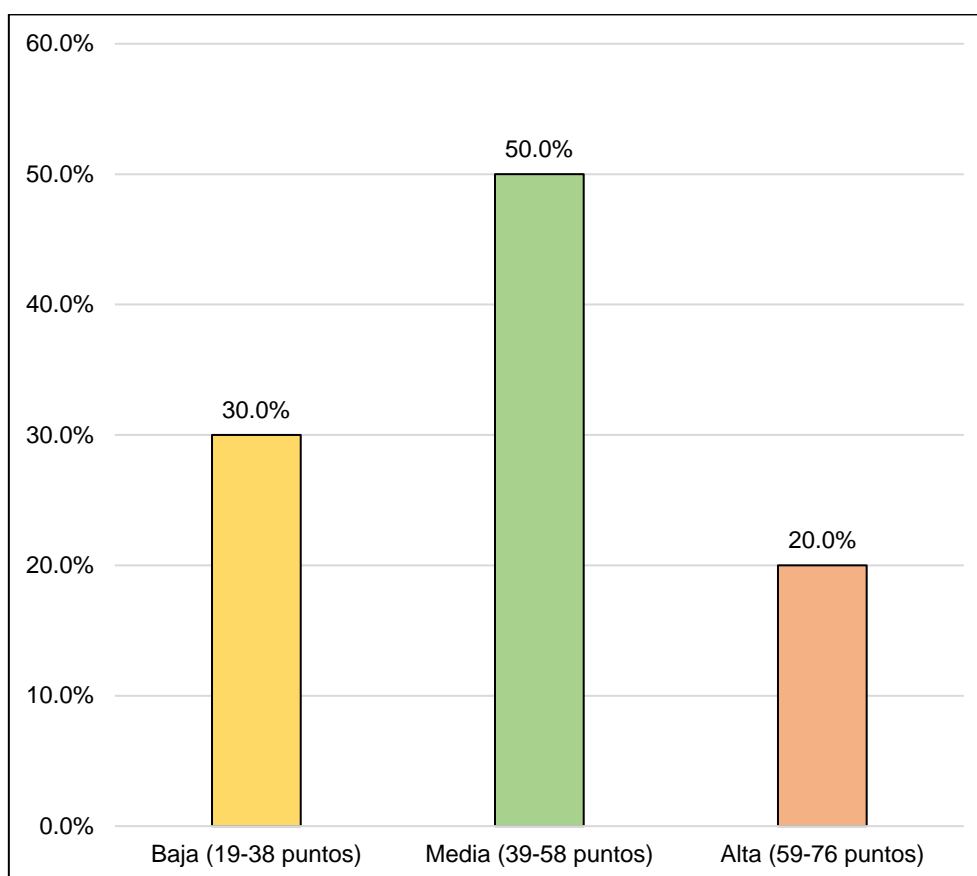
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #6 se estableció la atención de enfermería percibida por el paciente en el área de emergencia según la empatía, reportándose un nivel regular con el 44,6%, seguido del nivel deficiente con el 36,9%.

Tabla 7. Satisfacción del paciente en el área de emergencia

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Baja (19-38 puntos)	39	30,0 %
Media (39-58 puntos)	65	50,0 %
Alta (59-76 puntos)	26	20,0 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 7. Satisfacción del paciente en el área de emergencia



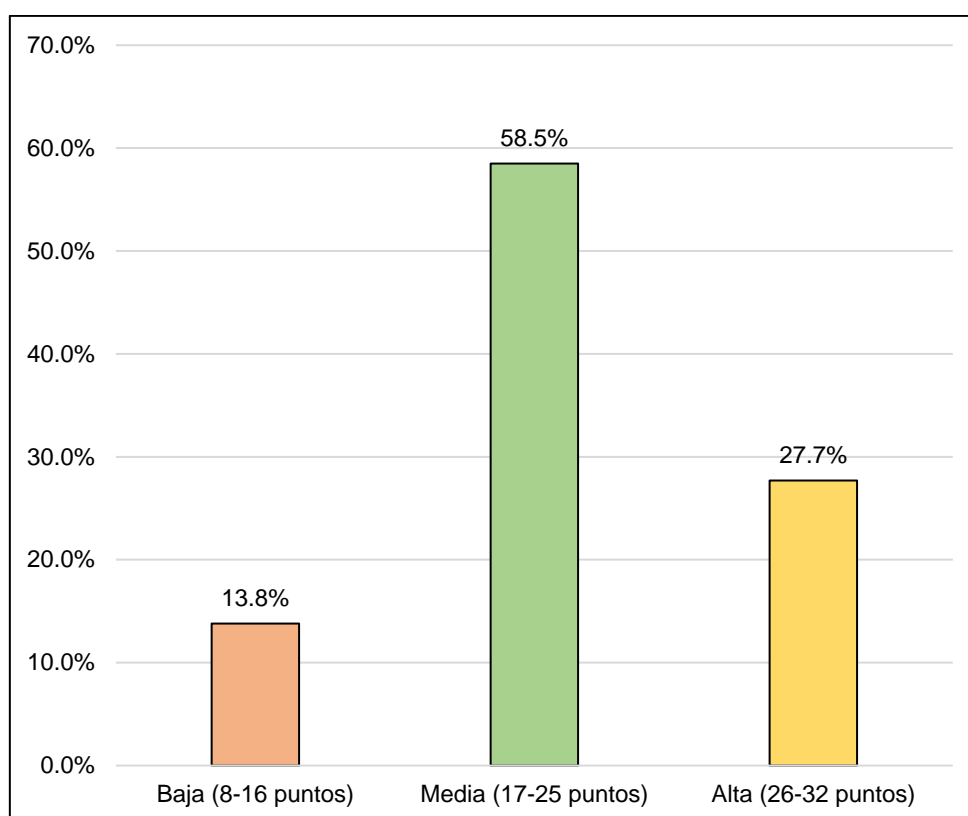
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #7 se estableció el grado de satisfacción del paciente en el área de emergencia, observándose una satisfacción media en el 50,0%, seguido de una baja satisfacción con el 30,0%.

Tabla 8. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión confiabilidad

Confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Baja (8-16 puntos)	18	13,8 %
Media (17-25 puntos)	76	58,5 %
Alta (26-32 puntos)	36	27,7 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 8. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión confiabilidad



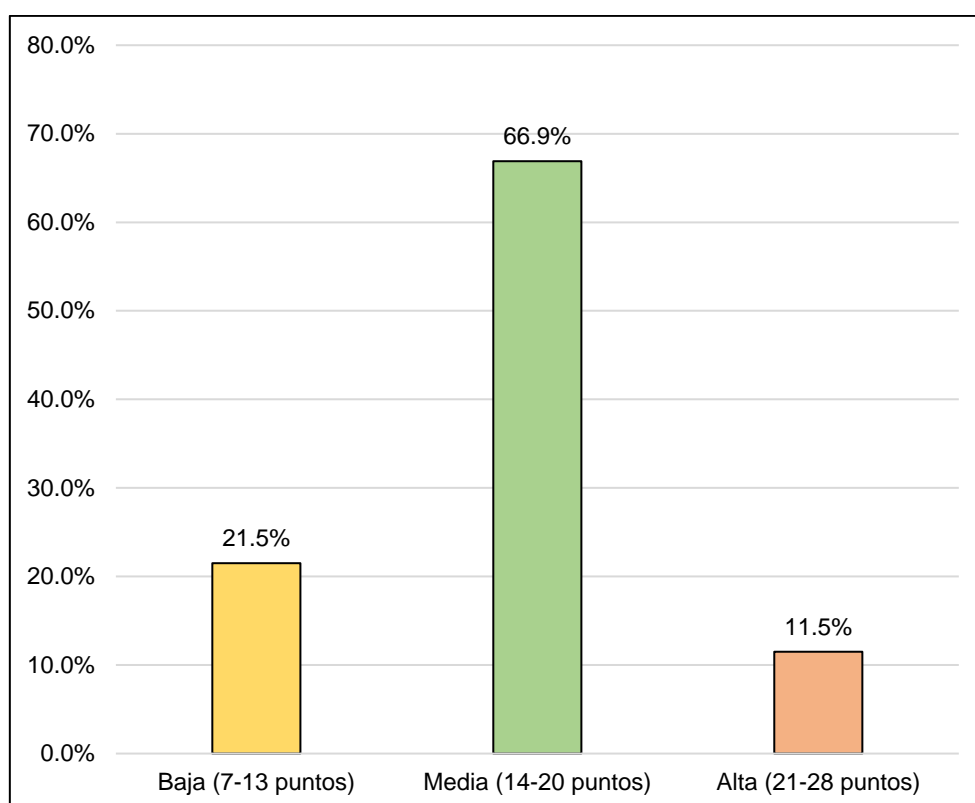
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #8 se estableció la satisfacción del paciente de acuerdo a la dimensión confiabilidad, obteniéndose un nivel medio con el 58,5%, seguido de alta confiabilidad con el 27,7%.

Tabla 9. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión validez

Validez	Frecuencia	Porcentaje
Baja (7-13 puntos)	28	21,5 %
Media (14-20 puntos)	87	66,9 %
Alta (21-28 puntos)	15	11,5 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 9. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión validez



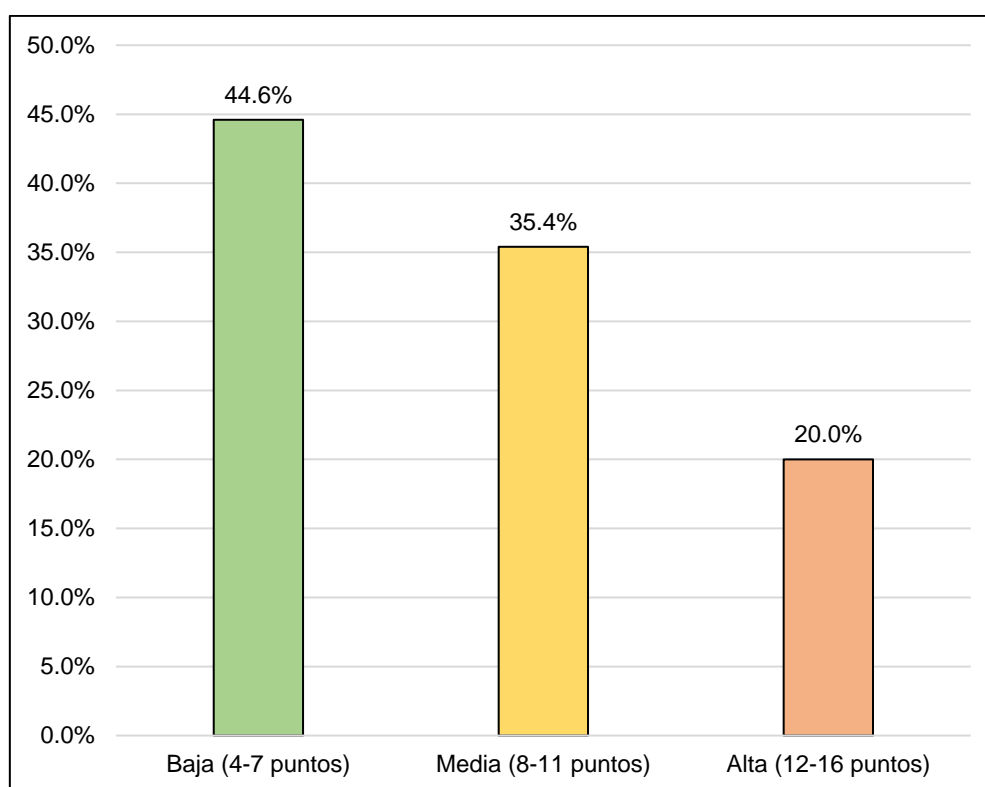
Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #9 se estableció la satisfacción del paciente de acuerdo a la dimensión validez, reportándose un nivel medio con el 66,9%, seguido del nivel bajo con el 21,5%.

Tabla 10. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión lealtad

Lealtad	Frecuencia	Porcentaje
Baja (4-7 puntos)	58	44,6 %
Media (8-11 puntos)	46	35,4 %
Alta (12-16 puntos)	26	20,0 %
Total	130	100,0 %

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Gráfico 10. Satisfacción del paciente en el área de emergencia según la dimensión lealtad



Análisis e interpretación: En la tabla y gráfico #10 se estableció la satisfacción del paciente de acuerdo a la dimensión lealtad, reportándose un nivel bajo con el 44,6%, seguido del nivel medio con el 35,4%.

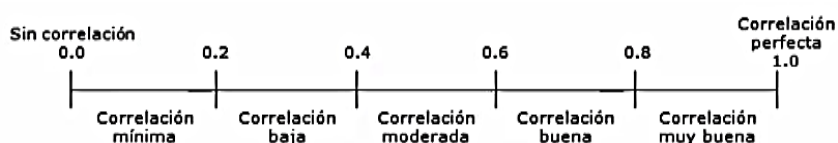
Hipótesis: La atención de enfermería impacta en la satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, enero-abril 2024.

Tabla 11. Verificación de hipótesis

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Atención de enfermería	Coefficiente	0,915
		Sig.	,000
		N	130

Fuente: Hospital Universitario de Guayaquil
Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Correlación (Spearman):



Regla de decisión (Significancia):

- Aceptar H0, rechazar Ha (si : $\alpha \geq 0.05$).
- Rechazar H0, acepta Ha (si : $\alpha < 0.05$).

Análisis e interpretación: En la tabla #11 se analizó el impacto de la atención de enfermería en la satisfacción del paciente, obteniendo un Rho= 0,915 que implica una correlación positiva alta y significancia (p valor=0,000) afirmándose la hipótesis general.

4.2. Discusión

Luego del respectivo análisis e interpretación de resultados, en este apartado del proyecto de investigación se realiza una comparación entre los hallazgos obtenidos con los datos reportados en otras investigaciones sobre la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente.

En el primer objetivo específico, se describió la atención de enfermería que se brinda a los pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, obteniéndose que el 51,5% de los pacientes percibieron la atención de manera regular, si bien es cierto en las cinco dimensiones se tuvo una calidad regular, se visualizó más afectada la fiabilidad con el 67,7% y la capacidad de respuesta con el 53,1%. Estos resultados coinciden con el estudio realizado en Perú por Concha (2022) con el objetivo de establecer la asociación de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud de la Municipalidad de Huarochiri, se trabajó con 152 usuarios, obteniendo que el 60% indicó una experiencia regular sobre la atención; pero no coincide con la dimensión más comprometida, porque este investigador obtuvo la empatía dentro de la percepción regular en el 44%.

Con respecto al nivel de satisfacción en los 130 pacientes del área de emergencia en base a la atención de enfermería, se constató una satisfacción media con el 50,0%, y con respecto a sus tres dimensiones, se evidenció un nivel bajo de lealtad con el 44,6%. Estos hallazgos concuerdan con la investigación realizada por Asitimbay (2022) en Ecuador con el objetivo de establecer la satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el Hospital General Enrique Garcés, se tuvo 162 pacientes como muestra; obteniendo una satisfacción media en el 45,1% con la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico.

Por último, en el último objetivo específico se estableció la relación de la atención de enfermería con la satisfacción del paciente del área de emergencia, obteniéndose con la estadística inferencial que existía una correlación e impacto de la atención en la satisfacción con un $Rho= 0,915$ y significancia o p valor=0,000. Estos resultados coinciden con el estudio realizado en Colombia por Cárdenas (2019) con la finalidad de establecer el

nivel de satisfacción de acuerdo a la atención brindada por el personal de enfermería del Hospital Local de San Fernando; para ello, se contó con 30 pacientes y mediante la prueba estadística de correlación de Pearson se obtuvo asociación de la variable atención de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente que acude a esta unidad de salud con una significancia de 0,001.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego del análisis de los datos y la discusión con los resultados de otros autores, se establecieron las siguientes conclusiones:

- Se describió la atención de enfermería brindada a los pacientes del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil, como regular de forma general y en cada dimensión.
- Se identificó un nivel medio de satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil; con respecto a sus dimensiones, se presentó la lealtad con un nivel bajo.
- Se estableció que existe relación entre la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.

5.2. Recomendaciones

- A las autoridades del Hospital Universitario, se recomienda una mejor planificación de la atención de los pacientes en el área de emergencia, evitando la sobrecarga laboral del personal de enfermería con un triaje adecuado y el largo tiempo de espera de los pacientes para recibir su atención.
- A las autoridades del Hospital Universitario, se sugiere la implementación de capacitaciones dirigidas al personal de enfermería sobre la habilidad de comunicación con el paciente para mejorar la capacidad de respuesta.
- A los profesionales de enfermería, deben fortalecer sus habilidades blandas mediante la atención de algunas estrategias durante su función asistencial, como la escucha asertiva del paciente, el cuidado del lenguaje corporal, la creación de una relación de confianza y la ejecución de los cuidados y la atención con entusiasmo.

REFERENCIAS

- Ajila, M. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la Cámara de Comercio de Guayaquil. *Universidad Tecnológica ECOTEC*, 16(5), 17.
- Alarcón, B. (2022). *Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte* [Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>
- Almeida, K. (2022). *Calidad de atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario en el Dispensario 6 Central Guayas* [Universidad Nacional Estatal de Milagro]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6140>
- Ante, W. (2019). *Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>
- Asitimbay, B. (2022). *Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés* [Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5297/1/T-UIDE-0413.pdf>
- Bejarano, D., y Arango, G. (2019). Comunicación y coordinación en el rol interdependiente de enfermería en un Hospital de Bogotá, Colombia. *Revista Colombiana de Enfermería*, 15(12).
- Bustamante, M. (2019). Artículos Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 8.
- Cachique, S., y Barrios, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de investigación de la Universidad de Norbert Weiner*, 15(4), 11.
- Cárdenas, K. (2019). *Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la Empresa Social Estatal Hospital Local de San Fernando*.

- <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/e66edcf7-2033-4cfe-aa77-5195dca0ff67/content>
- Carrasco, J. (2022). *Calidad de atención prenatal y satisfacción de las gestantes durante el Covid 19, Centro Médico Puna Guayaquil 2021*. [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80906/Carrasco_IJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, D. (2023). *Calidad de atención y satisfacción en pacientes post COVID-19 de fisioterapia de una empresa privada de Guayaquil, 2023* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120606/Castro_QDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, M. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal. *South Florida Journal of Development*, 3(2), 14.
- Caushi, L. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia—Huaraz* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Clarisa, M. (2023). *Calidad y seguridad del paciente en el marco de los cuidados progresivos y humanizados* (Comisión Nacional Permanente Asesora en Enfermería, p. 16). Calidad y Seguridad del paciente en cuidados progresivos y humanizados. <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2023-03/2023-03-Calidad-y-Seguridad-Paciente-CNAPE.pdf>
- Concha, C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Huarochirí, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97231>
- Correa, K., y Sánchez, A. (2019). Morbilidad materna extremadamente grave y mortalidad, indicadores de calidad de la atención obstétrica. *Multimed. Revista Médica. Granma*, 21(3), 22.
- Crespo, X. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32457>
- Cueva, I. (2021). *Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque Minsa 2019-2020*. [Universidad de

- Veritas].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_guivin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, L. (2022). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022* [Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
- Delgado, L. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. *Polo del Conocimiento*, 8(5), 11.
- Deudor, J. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. *Universidad Privada Norbert Wiener*, 15(2), 10.
- Duque, J. (2023). Análisis de la satisfacción percibida en la atención de salud brindada a usuarios del servicio de urgencias en una institución oncológica en Colombia. *Revista Colombiana de Cancerología*, 27(4), 10.
- Fariño, J. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(9), 10.
- Febres, 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), 8.
- Galván, G. (2021). Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. *Revista de Oncología*, 15(4), 11.
- Girón, M. (2024). Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. *Revista latinoamericana de ciencias sociales*, 5(1).
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1583>
- González, I. (2022). La higiene y calidad del sueño. *Revista Craniocaf*, 18(1), 5.
- Guerrero, C. (2023). Satisfacción de la asistencia médica en usuarios atendidos en emergencia. Hospital General de Portoviejo. *Revista Higía de la Salud*, 9(2), 11.

- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. 4(3). <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Huaman, L. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enfermería Nefrológica*, 26(2), 11.
- Iglesias, M. (2019). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=metodolog%C3%ADa+de+investigacion+cientifica&ots=0klxdAkJaP&sig=tez0MyJ-wugAwAbXqljjKuiTYvU#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20investigacion%20cientifica&f=false>
- Laverde, O., Carvajal, G., y Arroyo, L. (2019). Rol independiente y ambiente de la práctica de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 33(4), 736-747.
- Lira, J. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud con hipertensión arterial y diabetes mellitus en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa—2022* [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11628>
- López, C. (2020). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 19(2), 6.
- Massip, C. (2022). La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4), 8.
- Mondragón, E., Bernal, L., y Corpus, J. (2021). Proceso de trabajo de enfermería en la atención primaria de salud: Estudio observacional. *Revista Ciencia y Cuidado*, 18(3). <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2850/3371>
- Morales, V. (2022). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. *Revista Anatomía digital*, 5(3), 15.
- Muñoz, R. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Revista Científica de Enfermería*, 2(3), 9.

- Narváez, M., Morillo, J., y Pantoja, C. (2024). Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Revista Información Científica*, 102.
- Olortegui, J. (2019). *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* [Universidad César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/pdf/326627804.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Enfermería*. Paho.org. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Unir.net. <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). *La enfermería en la Región de las Américas*. Paho.org. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria/enfermeria-region-americas-2023>
- Ortiz, B. (2021). *Asociación entre calidad del sueño y el rendimiento académico de los estudiantes de medicina de cursos clínicos de forma virtual durante la pandemia por covid-19*. [Pre Grado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3021/MHUM-ORT-AQU-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, J. (2021). Organización de la Atención Primaria en tiempos de pandemia. *PubMed*, 19(10), 8.
- Pocoma, A. (2022). Modelos de medición de la calidad de atención en salud. *Revista Científica Memoria del Posgrado*, 3(2), 12.
- Rengifo, R. (2023). Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno. *Universidad Autónoma de Sinaloa*, 4(7), 15.
- Rivera, F., Suárez, G., Guerrero, G., y Yanchar, C. (2019). 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. *Ciencia Digital*, 3(3). <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>

- Rodríguez, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *PubMed*, 15(4), 15.
- Rodríguez, R., y Arévalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Ruiz, A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú. *Revista Horizonte Médico*, 22(3), 8.
- Sanchez, R. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del control prenatal en gestantes de un centro de salud de Guayaquil, 2023* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez_MRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Satué, E. (2022). Impacto de la pandemia en la atención primaria. Informe SESPAS 2022. *Elsevier*, 30(5), 7.
- Sudario, M. (2023). *Calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores*. [Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1662/TESIS%20CHUQUILLANQUI-SUDARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo, M. (2019). *Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en instituciones de mediana complejidad del Hospital Universitario de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12236/1/T-UCSG-POS-MGSS-178.pdf>
- Tenesaca, B. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Dialnet*, 8(15), 10.
- Torres, M. (2022). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Sistema de Información Científica*, 15(7), 11.
- Valenzuela, M. (2023). Satisfacción del usuario externo que acude a los establecimientos públicos de salud en una zona rural del Perú. *Atención Primaria*, 47(5), 11.

- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación* (Klik, Vol. 1).
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=investigacion+transversal&ots=WHDT2KEEdq&sig=HfH-D0gjTYuZuZ2TZEkyKBUCJr8#v=onepage&q&f=false>
- Yépez, L. (2021). Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. *Revista ecuatoriana de medicina*, 2(2), 6.

ANEXOS

Anexo 1. Presupuesto

Recursos humanos

Recursos humanos	Nombres
Investigadores	Bravo Medina Ivan Josué Orozco Vera Félix José
Tutor del proyecto de investigación	Dr. Galo Wilfrido Pino Icaza, MSc.

Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Recursos financieros y materiales

Recursos económicos	Inversión
Internet	\$28.00
Impresión del primer material: Perfil de proyecto	\$30.00
Copias a color	\$20.00
Impresión del segundo material: Segunda etapa del proyecto.	\$30.00
Impresión del proyecto final.	\$40.00
Empastado	\$15.00
Alquiler de equipo de proyección	\$20.00
Material de escritorio	\$10.00
Alimentación	\$20.00
Transporte y movilización	\$20.00
Total	\$233.00

Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Anexo 2. Cronograma

Nº	ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección de Tema	X	X														
2	Aprobación del tema			X													
3	Recopilación de la Información				X												
4	Desarrollo del capítulo I					X	X	X	X								
5	Desarrollo del capítulo II								X	X							
6	Desarrollo del capítulo III									X	X						
7	Elaboración de instrumentos											X					
8	Aplicación de las encuestas												X				
9	Tabulación de datos												X				
10	Desarrollo del capítulo IV												X				
11	Elaboración de las conclusiones													X	X		
12	Presentación de la Tesis															X	
13	Sustentación																X

Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Anexo 3. Matriz de contingencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
<p>¿Cómo es la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024?</p>	<p>Determinar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024.</p>	
Problemas derivados	Objetivos específicos	
<p>- ¿Cómo es la atención de enfermería brindada a los pacientes del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil?</p> <p>- ¿Cuál es la relación de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil?</p>	<p>1. Describir la atención de enfermería brindada a los pacientes del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.</p> <p>2. Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.</p> <p>3. Establecer la relación de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia del Hospital Universitario de Guayaquil.</p>	<p>La atención de enfermería influye en la satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024.</p>

Elaborado por: Bravo Ivan y Orozco Vera.

Anexo 4. Formato de instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO PARA EVALUAR ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024, la misma podrá responder con su consentimiento previo.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa de columna en cada uno de los enunciados según su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	Ítems				
		1	2	3	4
FIABILIDAD					
1	El profesional de enfermería que le atendió, le brindó información de forma clara y adecuada.				
2	El profesional de enfermería le atendió en el turno y hora asignada.				
3	Cuando tiene dudas e inquietudes, el profesional de enfermería muestra interés por ayudarlo.				
4	El profesional de enfermería lo atendió de acuerdo a su turno de espera.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	El profesional de enfermería siempre está dispuesto a ayudarlo.				
6	La atención y cuidados de enfermería se realiza sin demoras.				
7	La atención brindada por el personal de enfermería fue rápida.				
8	El profesional de enfermería le brinda solución a sus problemas e inconvenientes que presenta durante su atención médica.				

EMPATÍA				
9	El profesional de enfermería le trató con respeto, paciencia y amabilidad.			
10	El profesional de enfermería comprende sus necesidades.			
11	Usted comprende la explicación que le brinda el profesional de enfermería sobre todos los procedimientos que debe realizarse.			
12	El profesional de enfermería demostró preocupación desde el inicio hasta el final de su atención.			
SEGURIDAD				
13	El profesional de enfermería mostró interés durante su atención.			
14	El profesional de enfermería le inspira confianza y tranquilidad.			
15	La atención recibida por el profesional de enfermería cumplió con sus expectativas.			
16	El profesional de enfermería cuenta con los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas.			
ASPECTOS TANGIBLES				
17	Considera usted que la instalación e infraestructura del área de emergencia es adecuada.			
18	Las instalaciones del área de emergencia son atractivas y aptas para una buena atención.			
19	El personal de enfermería tiene una buena presencia.			
20	En el área de emergencia existe información educativa (volantes, afiches y folletos).			

Gracias por su colaboración.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024, la misma podrá responder con su consentimiento previo.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa de columna en cada uno de los enunciados según su percepción, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	Ítems				
		1	2	3	4
CONFIABILIDAD					
1	El profesional de enfermería le brindó seguridad al momento de la atención.				
2	El profesional de enfermería fue claro con el procedimiento a realizarse.				
3	El profesional de enfermería le inspira confianza.				
4	El profesional de enfermería es carismático y usted se siente acogido con la atención.				
5	El profesional de enfermería toma tiempo para explicar que procedimientos va a realizar.				
6	Se siente cómodo con la atención del profesional de enfermería				
7	El profesional de enfermería realiza con cuidado los procedimientos.				
8	Considera usted que el profesional de enfermería es responsable y cumple con la atención.				
VALIDEZ					
9	Cree usted que el profesional de enfermería realiza una atención apropiada.				
10	Considera usted que durante la atención de enfermería se emplean los materiales e insumos apropiados.				

11	Usualmente debe esperar mucho tiempo para recibir la atención y el cuidado de enfermería.				
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el profesional de enfermería				
13	El profesional de enfermería le explicó los procedimientos previo al inicio.				
14	Usted percibió que la atención recibida fue de calidad.				
15	El profesional de enfermería es eficiente con su trabajo.				
LEALTAD					
16	Usted participa de forma activa en la atención en el área de emergencia.				
17	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.				
18	Usted trata con respeto al profesional de enfermería.				
19	Usted comprende los límites que se brinda en la atención.				

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Formato de consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO (ENCUESTA)

Me gustaría poder contar con su colaboración para un trabajo de investigación que se enmarca dentro del PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA (Universidad Técnica de Babahoyo).

El tema del estudio es ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPACTO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL ÁREA DE EMERGENCIA, HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL, PERIODO ENERO-ABRIL 2024.

Para ello necesitamos que conteste los siguientes cuestionarios (algo que le llevará aproximadamente 30 minutos) para que podamos estudiar los resultados y mostrarlos en el Trabajo de Pregrado que se está realizando.

La decisión de participar en este estudio es estrictamente voluntaria y en ningún momento tu decisión tendrá ningún tipo de repercusión.

Además, la información que se recoja será tratada de forma confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Por favor, en caso de aceptar participar en este estudio lea el siguiente párrafo y seleccione la casilla "Acepto participar".

Muchas gracias por su participación.

Sí, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado de los objetivos del estudio y me han explicado que tendré que responder a las preguntas de un cuestionario. Reconozco que la información que yo provea en el transcurso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los del estudio sin mi consentimiento.

FIRMA:

Anexo 6. Carta de autorización de institución de salud

SOLICITUD DEL INVESTIGADOR

Guayaquil, 07 de marzo del 2024

Estimado

LIDCA. DENNIS GRANJA LAINEZ

Encargada de docencia e investigación del Hospital Universitario de Guayaquil

En su despacho:

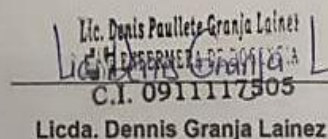
Por medio de la presente, solicito a usted me conceda adquirir información en la unidad operativa para poder llevar a cabo la elaboración de mi proyecto de titulación, requisito necesario para poder graduarme.

Nombre del investigador	Bravo Medina Ivan Josue Orozco Vera Felix Jose
Cédula de identidad	0953709292 - 1727320994
Correo electrónico	lbravo292@fcs.utb.edu.ec Forozco994@fcs.utb.edu.ec
Teléfono celular	0939286216 - 0988424278
Institución a la que pertenece	Universidad Técnica de Babahoyo
Carrera que cursa	Enfermería
Nombre del tutor	Dr. Galo Wilfrido Pino Icaza, MSc.
Tema de tesis	Atención de enfermería y su impacto en el nivel de satisfacción del paciente del área de emergencia, Hospital Universitario de Guayaquil, periodo enero-abril 2024.
Período de investigación	Enero-Abril 2024
Área	Emergencia
Solicitud específica	<ul style="list-style-type: none">Encuesta dirigida a pacientes del área de emergencia.

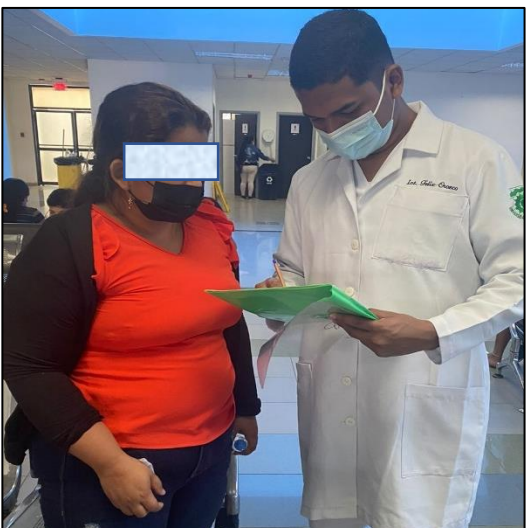
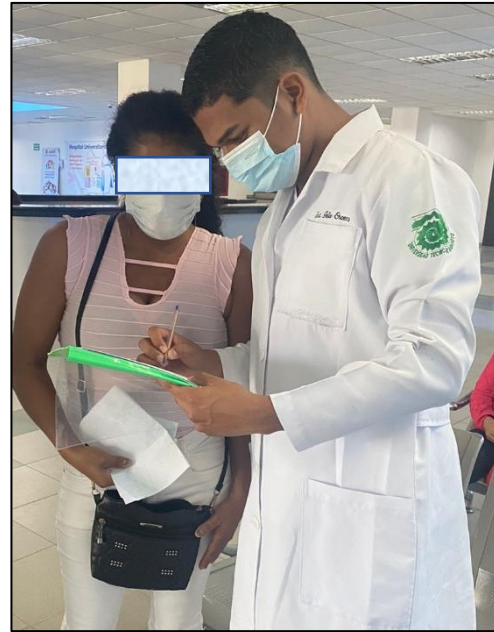
Agradezco de antemano su atención prestada a mi solicitud.

Atentamente, Ivan Josue Bravo Medina, Felix Jose Orozco Vera


Unidad de docencia e investigación


Licda. Dennis Granja Lainez

Anexo 7. Evidencia fotográfica de recolección de datos



Anexo 8. Resultado de programa antiplagio (COMPILATIO)



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO DE TESIS OROZCO - BRAVO

4%

Textos sospechosos

14% Similitudes
 1% similitudes entre comillas
 10% entre las fuentes mencionadas (ignorado)
 < 1% Idiomas no reconocidos
 0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: PROYECTO DE TESIS OROZCO - BRAVO.docx Depositante: PINO ICAZA GALO WILFRIDO Número de palabras: 11.818

ID del documento: 9be6ebd494ffc2d80868bf34576272c5876d7159 Fecha de depósito: 10/4/2024 Número de caracteres: 80.309

Tamaño del documento original: 223 kB Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 10/4/2024

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120330/Sanchez_MRM-SD.pdf?sequence=... 25 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (431 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120606/Castro_QDY-SD.pdf?sequence=... 13 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (217 palabras)
3	latam.redilat.org Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usua... https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1583 9 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (145 palabras)
4	repositorio.uwienr.edu.pe https://repositorio.uwienr.edu.pe/bitstream/20.500.13053/8810/1/TO61_27081244_T.pdf 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (116 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18055/3/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf.bt 13 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (117 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6573/6/P-UTB-FCS-ENF-000156.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80906/Carrasco_ID-SD.pdf?sequence=...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
3	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11760/1/T-UCSG-POS-MGSS-153.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
4	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12236/1/T-UCSG-POS-MGSS-178.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
5	www.doi.org https://www.doi.org/10.5209/REV_RICP.2014.V8.N2.45083	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)



Dr. GALO W. PINO ICAZA
DOCENTE TUTOR ENFERMERIA
F.C.S - UTB